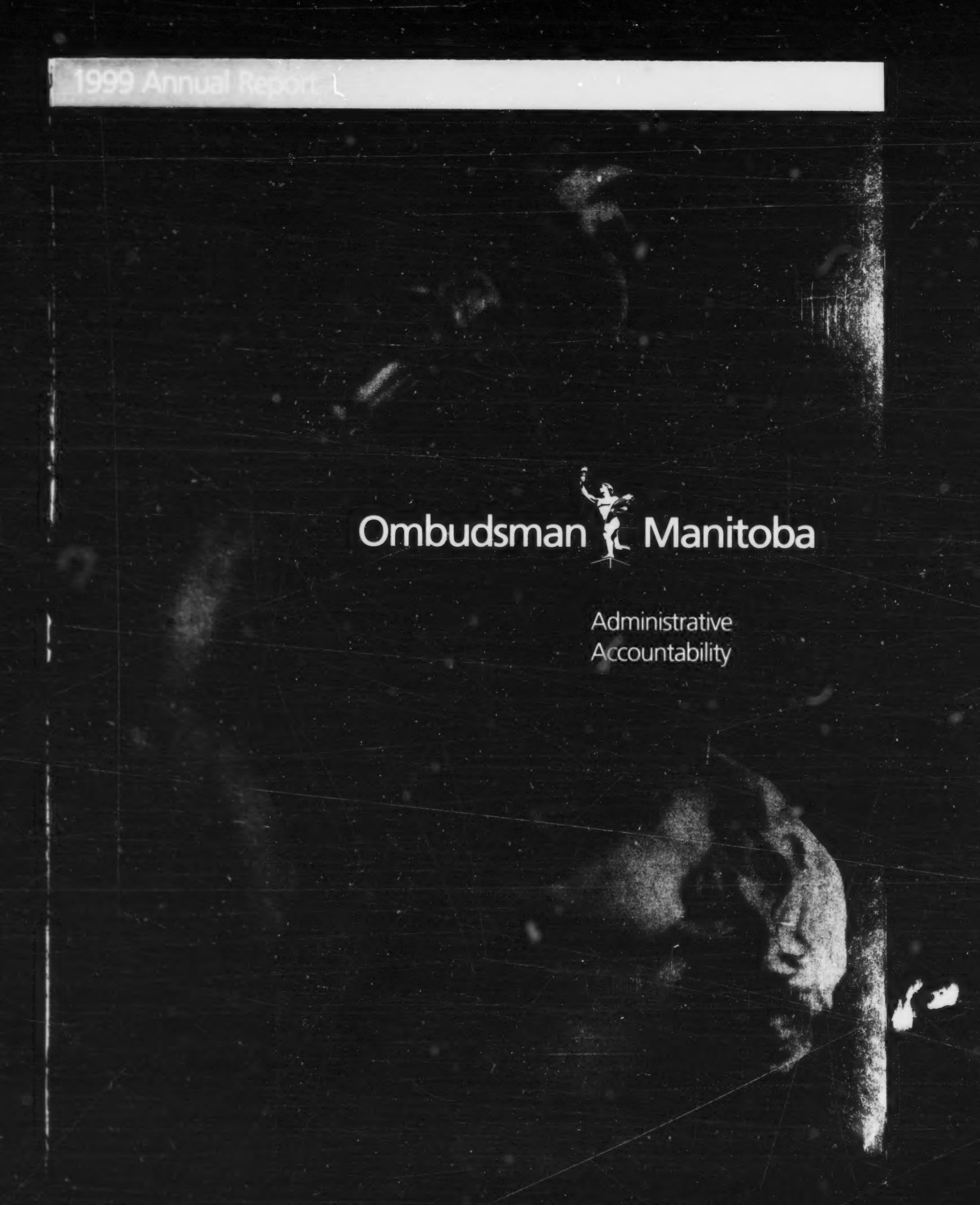
1999 Annual Report

Ombudsman Manitoba

Administrative
Accountability



101-02933/

Ombudsman Manitoba

Ombudsman Manitoba
750 – 500 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 3X1
Telephone: (204) 982-9130
Toll Free in Manitoba:
1-8C0-665-0531
Fax:(204) 942-7803
E-mail: ombudsma@ombudsman.mb.ca

500 av. Portage, Pièce 750
Winnipeg (MB) R3C 3X1
Téléphone : (204) 982-9130
Sans frais au Manitoba :
1 800 665-0531
Télécopieur : (204) 942-7803
Courriel : ombudsma@ombudsman.mb.ca

December 2000

The Honourable George Hickes
Speaker of the Legislative Assembly
Province of Manitoba
Room 244 Legislative Building
Winnipeg MB R3C 0V8

Dear Mr. Speaker:

In accordance with Section 42 of *The Ombudsman Act*, I am pleased to submit the thirtieth Annual Report of the Ombudsman for the calendar year January 1, 1999 to December 31, 1999.

Yours very truly,

B Tuckett

Barry E. Tuckett
Provincial Ombudsman

Personnel at December 2000

Ombudsman Division:

Donna M. Drever
Deputy Ombudsman

Corinne Crawford
Senior Investigator

Cheryl Ritlbauer
Senior Investigator

Robert W. Gates
Investigator

Jane McBee
Investigator

Kris Ramchandar
Investigator

Wanda Slomiany
Investigator

Jack Mercredi
Intake Officer/Investigator

Brandon Office:

Janet Wood
Senior Investigator

Mel Holley
Investigator

Sharon Krakowka
Intake Officer/Office Manager

Access & Privacy Division:

Peter Bower
Executive Director

Gail Perry
Manager, Compliance Investigation

Val Gural
Compliance Investigator

Nancy Love
Compliance Investigator

Carol Markusoff
Compliance Investigator

Darren Osadchuk
Compliance Investigator

Kim Riddell
Compliance Investigator

Aurele Teffaine
Compliance Investigator

Administration:

Laura Foster
Office Manager

Helen Hicks
Administrative Secretary

Jacquie Laberge
Administrative Secretary

Felicia Palmer
Administrative Secretary

TABLE OF CONTENTS

Introduction	5
Year in Review	9
Statistics	10
Selected Case Summaries	21
Manitoba Civil Service Commission	22
Manitoba Consumer and Corporate Affairs	26
Manitoba Family Services and Housing	27
Manitoba Health	31
Manitoba Highways and Government Services	34
Manitoba Hydro	37
Manitoba Justice	40
Manitoba Public Insurance	47
Municipalities	49
Child and Adolescent Services	54
Legislation	64

INTRODUCTION

This is the 30th Annual Report of the Ombudsman submitted to the Legislative Assembly through the Speaker. Who would have envisioned in 1970 when *The Ombudsman Act* was first proclaimed, that the legislation would remain virtually unchanged and be as relevant on entering the 21st century as it was 30 years ago?

The Ombudsman Act has stood the test of time, mainly because at the outset, it incorporated the essential characteristics needed to successfully fulfill the purpose for which the legislation was established. Time has neither diminished the importance of these characteristics, nor the value of the Office in terms of identifying and resolving valid grievances against provincial government departments and agencies, in an informal, non-adversarial, non-legalistic manner. These characteristics relate to:

- The independence of the Office
- The powers given to investigate complaints
- The powers of recommendation and public reporting

The strength of the legislation however is not enough to ensure the effectiveness of the Office. My 22 years of association with the Manitoba Office of the Ombudsman has shown me that the support of elected officials, government administrators and the public is needed if the Office is to remain effective. This support is built on the understanding of the role of the Ombudsman and the confidence and credibility earned by the Office in fulfilling the role.

From time to time, it is important to revisit the purpose and value of the Office and bring awareness to a role that essentially conducts most of its business informally and privately. While there is a general awareness of the Ombudsman role, many of the current Members of the Legislature were not involved in the establishment of this independent Office of the Legislative Assembly, and I would suggest that many have not had extensive interaction with the Office.

In addition, the actual role of the Ombudsman may be different from the perceived role as more and more organizations and some government departments and agencies establish internal review processes that are confused with the Ombudsman role. Some of these processes, while called Ombudsman, do not have the characteristics relating to the independence, powers of investigation, recommendation and public reporting that are essential to fulfill the purpose and role of the Ombudsman and maximize the value of the Office.

In 1970, a clear purpose was mandated in legislation through the proclamation of *The Ombudsman Act* and the establishment of the Manitoba Office of the Ombudsman. The legislation did not compromise on the essential components needed to fulfill the purpose. A review of the history and purpose of the Office shows the thought that went into the creation of a Legislative Ombudsman in Manitoba in 1970, continues to be as applicable now. I believe the following will serve as a brief refresher on where the Office came from and where it is today.

History and Purpose

It was recognized in the late 1960s that the size and complexity of government and the perception of an all powerful and overwhelming administration, discouraged individuals who felt they were treated unfairly by government, from pursuing their complaints. Although recourse

was available by seeking redress from the department or agency responsible for the action or decision, or lodging a complaint with the elected official or taking legal action, it was recognized that these were not always the best ways of dealing with concerns. Individuals did not always feel that a department or agency was unbiased and objective when reviewing its own actions or decisions, especially if their complaints or concerns were found to be not supported.

Lodging a complaint with an MLA, while usually bringing positive action, did not always resolve the complaint. Time, resources and the powers needed to conduct a thorough investigation are not always available to an MLA. In addition, there can be a problem of perception as the question of independence and impartiality of the elected official may be called into question if an unsatisfactory response is received by a complainant.

Elected officials from the government side may be seen as simply supporting the position of his or her colleague, whereas an opposition MLA may have difficulty getting to the bottom of a problem as he or she may be seen as only seeking information to criticize the government.

While perception is not necessarily reality, a person complaining must be satisfied that his or her concern has been dealt with in a thorough and impartial manner or the concern usually remains unresolved and the situation tends to escalate into allegations of cover-up, conspiracy etc.

Legal action while at times necessary, in most cases is untimely and costly for all parties. An alternative to legal action was one of the factors motivating the creation of the Ombudsman's Office in 1970. The Office was created to provide a thorough, impartial review of administrative acts, decisions or omissions by departments or agencies of the provincial government. Rarely were the formal powers of the Ombudsman used. Rather, the power of persuasion through informal, non-adversarial and non-legalistic means was proven to be most effective.

The first Ombudsman, Mr. George Maltby served the Legislature from 1970 to 1982. Mr. Gordon Earle was appointed on the recommendation of an all party committee as Manitoba's second Ombudsman in 1982. To that point, little had changed in terms of the jurisdiction and activities of the Ombudsman. The 1980s and 1990s however brought significant changes to the Ombudsman's mandate.

In the early 1980s a citizen committee called the *Committee for a Children's Ombudsman* wanted a person designated in the Ombudsman Office to handle cases involving children to ensure that children had ready access to the Office and to help ensure that a high quality of service was provided to all children in Manitoba. While Ombudsman services were available to all, regardless of age, it was felt that problems involving children should be given priority and the Legislative Assembly in 1984, approved an additional Investigator position to specialize in complaints relating to children.

On September 30, 1988 *The Freedom of Information Act* was proclaimed, bringing a specialized role to the Office of the Ombudsman. This legislation put into place the right of the public to access records of public bodies while protecting privacy rights of individuals and legitimate confidentiality needs of government. The role of the Ombudsman under the access legislation was compatible with the role played by the Ombudsman under *The Ombudsman Act*. An applicant for access to government records who had not received a reply or who objected to the government's wish to extend the 30-day response time, or who had been refused access to all or part of a public record, or who wanted to complain about the adequacy and availability of the

Access Guide, had a right to complain to the Ombudsman. Again, the role of the Ombudsman was to provide a thorough, impartial investigation of the complaint, followed by a report with recommendations if appropriate.

Municipal jurisdiction was added to the Office effective January 1, 1997, wherein administrative acts, decisions or omissions by municipal governments (with the exception of the City of Winnipeg) were subject to review by the Ombudsman. This expansion of jurisdiction to over 200 municipal corporations was viewed as a positive means to bring informal resolutions to disputes between municipalities and their ratepayers.

With the reorganization of the operations and administration of Manitoba's health care services and the creation of Regional Health Authorities (RHAs) in 1997, the Ombudsman's role was expanded to include responding to complaints relating to hospital administration. RHAs have the legislated responsibility to plan, manage, deliver, monitor and evaluate health services within the regions. There is a direct accountability relationship between the Minister of Health and the RHAs and between the RHAs and the health care facilities.

Direct or indirect responsibility to the Crown for the proper discharge of administrative duties, is the factor that brings agencies under the jurisdiction of the Ombudsman. Accordingly, as a result of new legislation, specifically *The Regional Health Authority Act*, the Ombudsman now has a role to play in providing an independent review process relating to administrative actions and decisions of RHAs and many health care facilities.

The proclamation of *The Personal Health Information Act* (PHIA) in1997 *and The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* (FIPPA) which replaced *The Freedom of Information Act* in May 1998, provided an independent oversight role to review decisions made by public bodies and trustees of personal health information through the Office of the Ombudsman. FIPPA provides a right of access to records in the custody or under the control of public bodies, subject to limited and specific exemptions. It also controls the manner in which the public bodies collect, use, disclose and retain personal information.

PHIA speaks to the sensitivity and confidentiality of personal health information and it sets rules for the collection, use, disclosure and destruction of personal health information. The Act establishes a person's right to access his or her personal health information and the right to request corrections. Trustees under PHIA include private sector trustees such as health professionals, personal care homes, medical clinics, laboratories, etc.

The Ombudsman role under these pieces of legislation includes conducting investigations, auditing and monitoring to ensure compliance with the Act. In addition, there are provisions under the legislation permitting the Ombudsman to inform the public about the legislation and to comment on the implications of legislative programs or schemes that impact on access to information and protection of privacy.

The introduction of the traditional Ombudsman role under access and privacy legislation in the 1990s recognizes the relevancy and effectiveness of the role in bringing independent scrutiny to administrative actions and decisions of public bodies.

Value

Thirty years ago, the value of the Office was seen through its ability to provide thorough, impartial investigations of complaints against

departments and agencies of the provincial government, by an independent Officer of the Legislative Assembly. While complaint investigation remains the primary activity, there has been a growing recognition that the Ombudsman role promotes broader principles of fairness, equity and administrative accountability. I believe there has been a recognition that addressing broader principles of fairness brings greater commitment in terms of assurance of fair and equitable treatment and Ombudsman Offices are becoming more proactive in encouraging commitment to the broader principles of administrative fairness through reviews of administrative practices and procedures. The value is obvious.

I think we take some comfort if we have assurance that public bodies are committed to high standards of fairness. Public bodies, in subjecting themselves to the rigours of independent scrutiny of an Ombudsman, are showing commitment to principles of openness and accountability, and I believe more and more that the public wants to see commitment to principles.

Over the years I have noticed the shift in the public's expectations. People have always expected public bodies to be fair, open and accountable, but I think in the past, people were more accepting of what they were told and less willing to challenge senior officials in government, politicians and professionals such as doctors or lawyers. I think things have changed. Individuals are now more prepared to question and challenge actions that affect them. This is probably due to the push for self-empowerment, availability of information, better knowledge and education and better means of communication.

It's great for democracy when people are interested and willing to participate and are prepared to question and challenge actions and decisions, which they do not feel support the principles of fairness, equity, openness and accountability. This is where I believe the Ombudsman role has its greatest value. The Ombudsman is part of a process that builds public confidence and trust in government.

Sometimes the value of the Office is not always seen. Ombudsmen, the majority of times, carry out their function in an informal, non-adversarial, non-legalistic manner resolving complaints and concerns out of the limelight, so to speak. That is the preferable way of doing things. However, the traditional Ombudsman role provides formal powers and is a role that can be adversarial and legalistic if necessary. It is actually the recognition of these powers that encourage resolutions informally before the need to exercise the formal powers of the Ombudsman, is necessary.

A review of the history, purpose and value of the Office confirms that the Ombudsman role helps to bring light to the good workings of government, while bringing resolution to thousands of complaints and concerns in an informal non-adversarial, non-legalistic setting.

YEAR IN REVIEW

It was a very busy year, with our Office receiving 885 formal complaints and 3,518 informal concerns and enquiries. In addition, 342 cases were carried forward from 1998 to 1999.

A review of the cases completed in 1999 show that it was a productive year in terms of bringing satisfactory conclusions to many of the complaints. We completed 691 of the complaints received in 1999 and we finalized 282 of the cases carried forward from 1998. In total, 973 files were closed in 1999 and 236 of these were either resolved or partially resolved as a result of the intervention of our Office.

Throughout the year the Ombudsman's Office receives numerous calls or complaints relating to provincial and federal government departments and agencies, private businesses and other private matters. Our intake function plays a very important role in providing a timely and beneficial service through explaining our jurisdiction and role and providing information and referrals. All enquiries by telephone or by personal contact with the Office remain confidential. Individuals are usually asked if they have tried to resolve the concerns with the public body involved. If not, they are encouraged to clarify the matter with the public body before lodging a complaint with our Office. We assist the individual in determining any avenues of appeal that may be available to them and we suggest that these avenues should be exhausted before our Office becomes involved. Nevertheless, if our Office feels that it is unreasonable to expect the individual to exercise the right of appeal we may open a file and begin our enquiries.

While *The Ombudsman Act* requires that complaints be in writing we recognize this may be very difficult and sometimes not possible for some individuals. In these cases, our Intake Officer will assist a complainant in putting his or her complaint in writing.

If a matter is within our jurisdiction the Intake Officer explains the process followed by our Office. If it is not within jurisdiction, the Intake Officer attempts to focus on the issue and determine the most appropriate avenue which should be followed by our complaint. We have endeavored to maintain a comprehensive referral manual for the use of our intake function. We have found that the intake function assists individuals contacting our Office in identifying issues and determining the appropriate means to have these issues addressed.

As indicated in previous Annual Reports, it is the dedication and hard work of the staff that play a large part in the success we have in delivering a service to the public, the Legislature, and public bodies. As Ombudsman, I have been fortunate in working with a team of dedicated professionals that continue to show energy and enthusiasm in carrying out their duties and responsibilities under *The Ombudsman Act*.

Statistics

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Complaints and Telephone Enquiries Received by Year

Our office received 885 formal complaints and 3,518 concerns and enquiries by telephone in 1999. The following statistics detail against whom the complaints were lodged, from where the complaints originated, the disposition of the complaints and the cases carried forward to 2000.

Year	Written	Telephone	Total
1970	333	-	333
1971	396	-	396
1972	487	-	487
1973	441	-	441
1974	641	-	641
1975	651	-	651
1976	596	-	596
1977	606	-	606
1978	543	-	543
1979	531	-	531
1980	510	-	510
1981	526	-	526
1982	551	348	899
1983	728	1179	1907
1984	807	1275	2082
1985	858	1826	2684
1986	674	1347	2021
1987	757	3261	4018
1988	843	2262	3105
1989	829	3004	3833
1990	753	2609	3362
1991	857	2614	3471
1992	786	3263	4049
1993	720	3033	3753
1994	777	3581	4358
1995	718	3423	4141
1996	710	3582	4292
1997	905	3620	4525
1998	940	3045	3985
1999	885	3518	4403
Total	**20359**	**46790**	**67149**

Complaints and Telephone Enquiries Received by Year

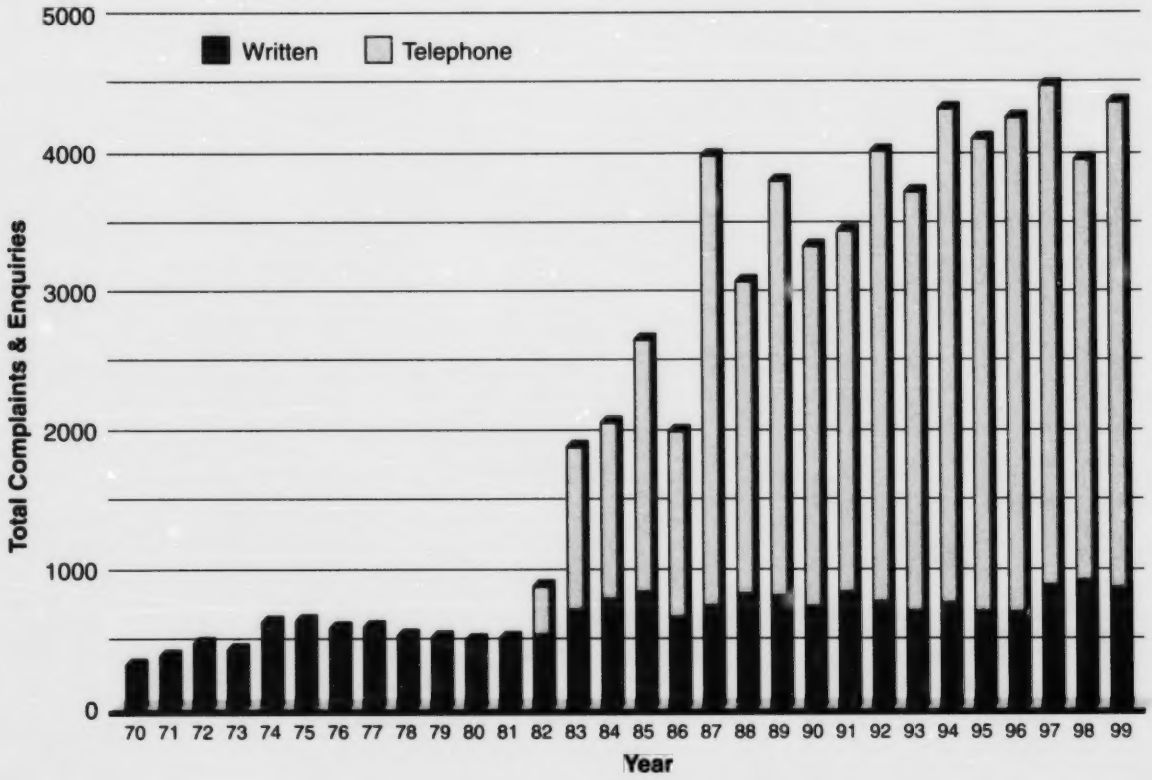
Our office received 885 formal complaints and 3,518 concerns and enquiries by telephone in 1999. The following statistics detail against whom the complaints were lodged, from where the complaints originated, the disposition of the complaints and the cases carried forward to 2000.

Year	Written	Telephone	Total
1970	333	-	333
1971	396	-	396
1972	487	-	487
1973	441	-	441
1974	641	-	641
1975	651	-	651
1976	596	-	596
1977	606	-	606
1978	543	-	543
1979	531	-	531
1980	510	-	510
1981	526	-	526
1982	551	348	899
1983	728	1179	1907
1984	807	1275	2082
1985	858	1826	2684
1986	674	1347	2021
1987	757	3261	4018
1988	843	2262	3105
1989	829	3004	3833
1990	753	2609	3362
1991	857	2614	3471
1992	786	3263	4049
1993	720	3033	3753
1994	777	3581	4358
1995	718	3423	4141
1996	710	3582	4292
1997	905	3620	4525
1998	940	3045	3985
1999	885	3518	4403
Total	**20359**	**46790**	**67149**

Concerns and Enquiries Received by Telephone in 1999

DEPARTMENTS	
Agriculture (9)	
General	5
Manitoba Crop Insurance Corporation	4
Civil Service Commission (9)	
Consumer and Corporate Affairs (65)	
General	16
Consumers' Bureau	3
Manitoba Securities Commission	1
Residential Tenancies Branch	44
Superintendent of Insurance	1
Education and Training (25)	
General	12
Student Financial Assistance	13
Environment (7)	
Family Services (367)	
General	44
Child & Family Services	81
Employment & Income Assistance	237
Social Services Advisory Committee	5
Finance (10)	
Government Services (5)	
Health (116)	
General	33
Mental Health	56
Health Sciences Centre	3
Selkirk Mental Health Centre	8
Addictions Foundation of Manitoba	3
Regional Health Authorities	13
Highways and Transportation (40)	
General	17
Driver & Vehicle Licencing	23
Housing(46)	
General	34
Manitoba Housing Authority	12
Industry, Trade & Tourism (1)	
Legislative Assembly (5)	
Manitoba Labour (14)	
General	1
Employment Standards	5
Manitoba Labour Board	8
Ministry of Justice (605)	
General	58
Agassiz Youth Centre	11
Dauphin Correctional Institution	2
Brandon Correctional Institution	108
Headingley Correctional Institution	112
Milner Ridge Correctional Institution	17
Portage Correctional Institution	36
The Pas Correctional Institution	10
Winnipeg Remand Centre	83
Maintenance Enforcement	68
Manitoba Human Rights	11
Manitoba Legal Aid	23
Public Trustee	34
Manitoba Youth Centre	8
Courts	24
Natural Resources (32)	
Northern Affairs (1)	
Rural Development (3)	
BOARDS	
Workers Compensation Board (129)	
CORPORATIONS	
Corporations and Extra Departmental (389)	
General	9
Manitoba Hydro	53
Manitoba Public Insurance	327
OTHER	
Federal Departments & Agencies (193)	
General	95
Customs	1
Employment Insurance	25
Health & Welfare Canada	24
RCMP Public Complaints	16
Revenue Canada	32
Municipalities/Cities/Towns (142)	
General	111
City of Winnipeg	31
Private Matters (1,305)	
General	1,155
Consumer	63
Doctors	19
Lawyers	31
Schools	24
Hospitals	13
Total	**3,518**

Complaints and Telephone Enquiries Received By Year



Formal Complaints Received in 1999 by Category and Disposition

Department or Category	Total	Assist. Rendered	Declined	Discon. (Client)	Discon. (Omb.)	Info. Supplied	Not Supp.	Part. Res.	Recomm.	Res.	Pending
DEPARTMENTS											
Agriculture	**5**										
General	3	-	1	-	1	-	-	-	-	-	1
Manitoba Crop Insurance Corporation	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Civil Service Commission	**5**	-	-	-	-	2	2	-	-	1	-
Consumer & Corporate Affairs	**39**										
General	19	-	-	-	-	2	10	-	-	3	4
Consumers' Bureau	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Manitoba Securities Commission	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Residential Tenancies Branch	18	3	-	-	-	5	6	1	-	1	2
Education & Training	**10**										
General	7	1	-	1	-	1	1	1	-	1	1
Student Financial Assistance	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Energy & Mines	**2**	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-
Environment	**5**	-	-	-	-	1	1	-	-	-	3
Family Services	**82**										
General	16	1	-	2	1	2	2	-	-	4	4
Child & Family Services	17	-	-	2	4	2	2	-	-	2	5
Employment & Income Assistance	48	3	-	2	1	10	12	-	-	16	4
Social Services Advisory Committee	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Finance	**2**	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
Government Services	**5**	-	-	1	1	1	-	-	-	-	2
Health	**54**										
General	24	-	1	1	3	6	4	-	-	1	8
Addictions Foundation of Manitoba	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-
Health Sciences Centre	4	-	-	1	-	2	1	-	-	-	-
Mental Health	8	-	-	3	1	1	1	-	-	-	2
Selkirk Mental Health Centre	9	-	2	-	-	3	3	-	-	1	-
Regional Health Authority	7	-	-	-	-	5	-	-	-	2	-
Highways and Transportation	**21**										
General	8	-	-	-	1	1	1	1	-	-	4
Driver & Vehicle Licencing	13	1	-	-	1	2	5	2	-	-	2
Housing	**16**										
General	5	1	-	-	-	-	2	-	-	2	-
Manitoba Housing Authority	11	-	-	2	1	1	2	2	-	-	3

Department or Category	Total	Assist. Rendered	Declined	Discon. (Client)	Discon. (Omb.)	Info. Supplied	Not Supp.	Part. Res.	Recomm.	Res.	Pending
Legislative Assembly	**1**	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Labour	**13**										
General	5	-	-	-	-	-	3	-	-	1	1
Employment Standards	4	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2
Manitoba Labour Board	4	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2
Manitoba Justice	**296**										
General	25	4	-	-	-	5	3	-	-	4	9
Agassiz Youth Centre	15	1	-	-	1	1	2	1	-	8	1
Brandon Correctional Institution	40	1	-	2	-	6	11	1	-	6	13
Dauphin Correctional Institution	4	1	-	-	-	-	2	-	-	1	-
Headingley Correctional Institution	47	-	-	-	1	7	13	6	-	19	1
Milner Ridge Correctional Institution	7	-	-	1	-	1	4	-	-	1	-
Portage Correctional Institution	22	1	-	-	-	2	12	-	-	3	4
The Pas Correctional Institution	8	-	-	-	-	3	5	-	-	-	-
Winnipeg Remand Centre	50	-	-	3	2	4	23	1	-	15	2
Maintenance Enforcement	23	-	-	-	-	5	8	1	-	7	2
Manitoba Human Rights Commission	6	-	-	1	-	1	3	-	-	-	1
Manitoba Legal Aid	9	-	-	-	1	2	2	1	-	-	3
Public Trustee	22	1	1	4	-	2	7	-	-	3	4
Manitoba Youth Centre	6	-	-	1	-	-	2	2	-	1	-
Courts	12	-	1	1	-	7	1	-	-	2	-
Natural Resources	**23**	1	-	2	-	3	1	-	-	3	13
Northern Affairs	**3**	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-
Rural Development	**9**	-	-	-	-	-	5	-	-	1	3
Municipalities	**56**	-	1	1	2	7	14	1	-	5	25
CORPORATIONS											
Corp. & Extra Departmentals	**190**										
General	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Manitoba Lotteries Corporation	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Hydro	11	1	-	1	-	-	5	-	-	2	2
Manitoba Public Insurance	128	4	2	6	2	17	32	8	-	17	40
Workers Compensation Board	48	5	3	3	2	9	5	-	-	6	15

Department or Category	Total	Assist. Rendered	Declined	Discon. (Client)	Discon. (Omb.)	Info. Supplied	Not Supp.	Part. Res.	Recomm.	Res.	Pending
NON-JURISDICTIONAL											
Federal Departments & Agencies	**7**	2	-	-	-	5	-	-	-	-	-
Customs	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Health & Welfare	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Private Matters	33	1	7	-	1	23	-	-	-	1	-
Revenue Canada	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-
Schools	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Total	**885**	**36**	**19**	**44**	**30**	**169**	**219**	**32**	**-**	**142**	**194**

In 1999, 691 or 78% of the complaints received were completed during the year.

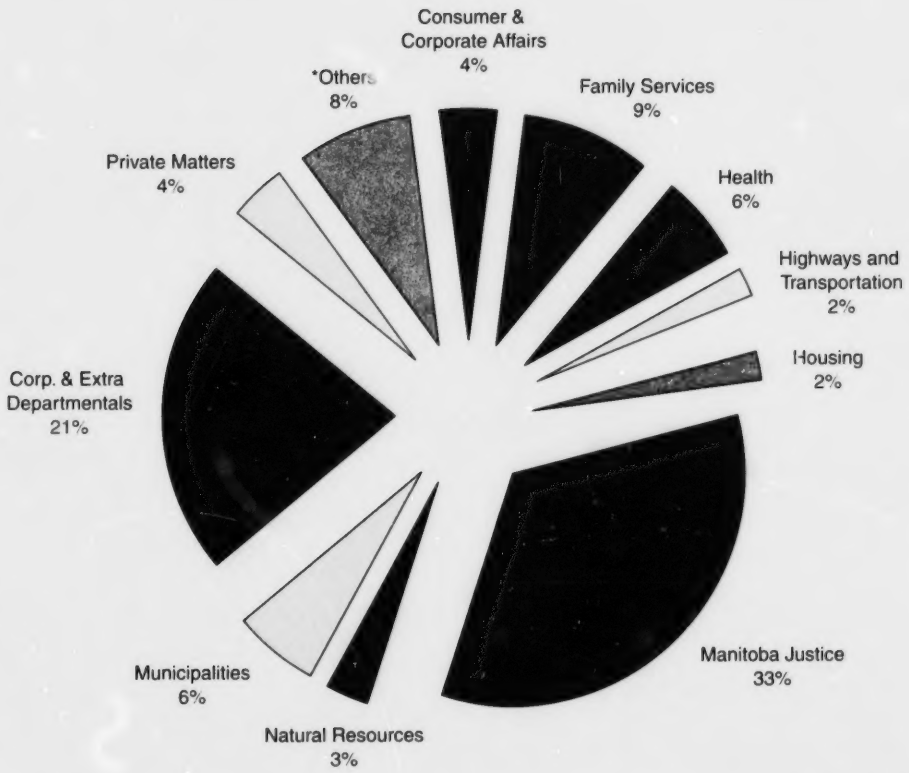
The Ombudsman declined to investigate 19 cases which represents less than 3% of the total number of cases received.

During the year, 74 or 11% were discontinued either by the Ombudsman or the client.
Of the cases completed 379 or 55% were in the categories Assistance Rendered, Information Supplied, Partially Resolved and Resolved and 219 or 32% were not supported.

Source of Complaints by Location

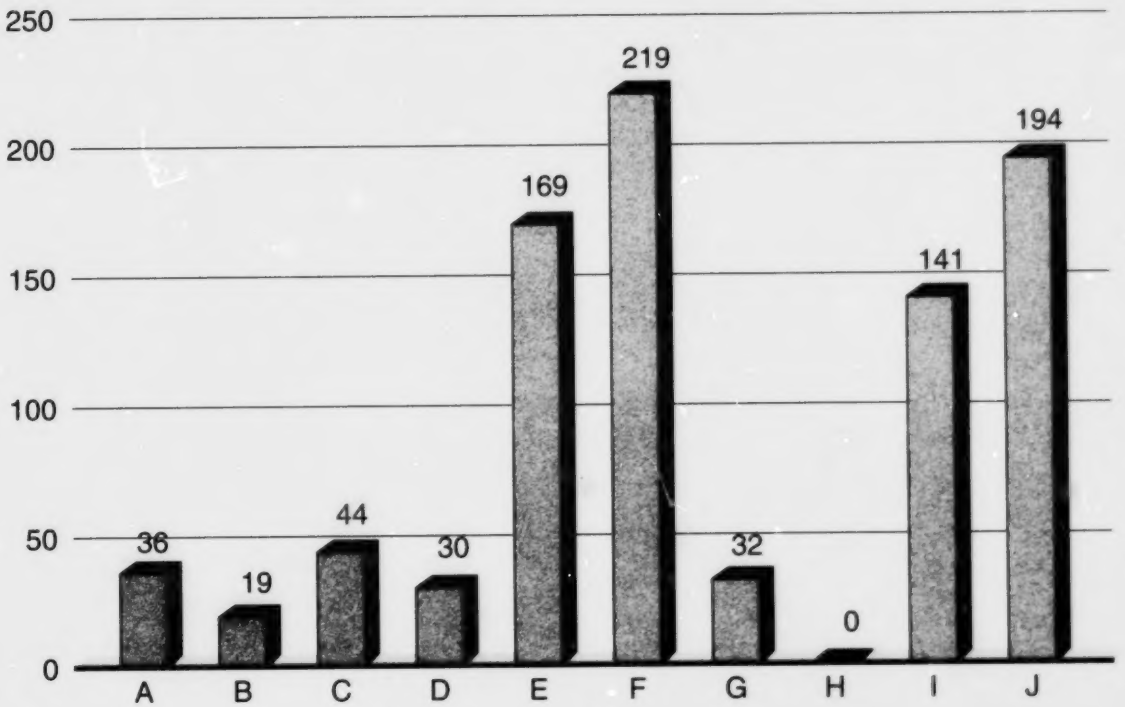
Amaranth	1
Anola	3
Arborg	1
Arden	1
Argyle	1
Arnes	1
Austin	1
Bagot	1
Baldur	3
Beausejour	8
Belair	1
Belmont	2
Binscarth	1
Boggy Creek	1
Boissevain	4
Bowsman	1
Brandon	80
Camp Morton	1
Carberry	2
Churchill	1
Clandeboye	2
Cormorant	3
Cranberry Portage	1
Crandall	1
Darlingford	1
Dauphin	6
Dugald	2
East St. Paul	2
Edwin	1
Elie	1
Emerson	1
Fisher Branch	3
Flin Flon	1
Fork River	1
Gilbert Plains	1
Gimli	4
God Lake Narrows	1
Gretna	1
Griswold	2
Gunton	1
Gypsumville	1
Haywood	1
Hazelridge	1
Headingley	41
Ile Des Chenes	7
Inwood	1
Kenton	1
Kenville	1
Kola	1
La Broquerie	1
Lac du Bonnet	2
LaSalle	2
Leaf Rapids	2
Libau	3
Lockport	1
Lorette	5
Lundar	1
Lynn Lake	1
MacGregor	1
Manitou	1
Minnedosa	1
Moosehorn	1
Morden	4
Morris	1
Neepawa	4
Newdale	1
Ninga	1
Niverville	1
Norway House	1
Notre Dame de Lourdes	1
Oak Lake	1
Pine Falls	1
Pine River	1
Plum Coulee	3
Plumas	1
Portage la Prairie	37
Roland	1
Rossburn	2
Sandy Lake	2
Sanford	1
Selkirk	25
Seven Sisters	1
Shilo	1
Shoal Lake	3
Skownan	1
Snowflake	1
Souris	2
St. Adolphe	1
St. Claude	1
St. Georges	1
St. Lazare	1
St. Martin	1
St. Norbert	2
St. Pierre-Jolys	1
Ste. Anne	4
Ste. Rose	1
Steinbach	5
Stonewall	5
Stony Mountain	4
Stuartburn	1
Swan River	4
Teulon	2
The Pas	11
Thompson	4
Tilston	1
Traverse Bay	1
Vogar	2
Wabowden	1
Warren	3
Waskada	1
West St. Paul	2
Whitemouth	1
Winkler	6
Winnipeg	457
Winnipeg Beach	1
Winnipegosis	4
Woodlands	1
Subtotal	**856**
Alberta	10
British Columbia	4
Minnesota	1
New Brunswick	2
Northwest Territories	1
Ontario	10
Saskatchewan	1
Subtotal	**29**
Total	**885**

Formal Complaints Received in 1999 by Percentage



* Others consists of any department under 15 complaints.

Disposition of Cases Received in 1999



A = Assistance Rendered
B = Declined
C = Discontinued (Client)
D = Discontinued (Ombudsman)
E = Information Supplied
F = Not Supported
G = Partially Resolved
H = Recommendation
I = Resolved
J = Pending

Cases Brought Forward from the Previous Year

At the close of 1998, there were 342 cases still pending (1 of which from 1994, 5 from 1996, 41 from 1997 and the remainder, 295 from 1998). The disposition of these cases are as follows:

Department or Category	Total	Assist. Rendered	Declined	Discon. (Client)	Discon. (Omb.)	Info. Supplied	Not Supp.	Part. Res.	Recomm.	Res.	Pending
Agriculture	**2**	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Civil Service Commission	**2**	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Consumer & Corp. Affairs	**22**										
General	8	1	-	-	-	-	4	-	-	-	3
Manitoba Securities Commission	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Residential Tenancies Branch	13	1	-	1	-	5	2	-	-	2	2
Education & Training	**5**	-	-	-	2	-	-	-	-	-	3
Environment	**3**	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-
Family Services	**23**										
General	13	2	-	-	-	2	4	-	-	3	2
Child & Family Services	6	-	-	-	1	-	2	-	-	-	3
Employment & Income Assistance	4	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-
Finance	**2**	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
Government Services	**4**	1	-	-	1	-	-	-	-	1	1
Health	**13**										
General	7	1	-	2	-	2	1	1	-	-	-
Manitoba Adolescent Treatment Ctr.	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Mental Health	4	1	-	-	-	-	2	-	-	-	1
Highways and Transportation	**9**										
General	7	-	-	1	-	-	4	-	1	-	1
Driver & Vehicle Licencing	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Housing	**3**										
General	2	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
Manitoba Housing Authority	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Industry, Trade & Tourism	**1**	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Labour	**6**										
General	4	-	-	-	2	1	-	-	-	-	1
Manitoba Labour Board	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Manitoba Justice	**66**										
General	15	-	-	-	1	2	3	2	-	2	5
Agassiz Youth Centre	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Brandon Correctional Institution	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Headingley Correctional Institution	3	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-
Milner Ridge Correctional Institution	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Portage Correctional Institution	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Winnipeg Remand Centre	9	-	-	-	-	5	1	1	-	1	1
Maintenance Enforcement	7	-	-	2	-	1	2	2	-	-	-
Manitoba Human Rights Commission	4	-	-	3	-	-	1	-	-	-	-
Manitoba Legal Aid	2	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
Public Trustee	10	-	-	4	-	3	2	-	-	1	-
Manitoba Youth Centre	8	-	-	1	-	-	3	2	-	1	1
Courts	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Natural Resources	**26**	-	-	1	-	2	13	-	-	1	9
Northern Affairs	**3**	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1
Rural Development	**4**	-	-	-	-	1	-	-	-	2	1
MUNICIPALITIES	**44**	1	-	5	1	9	8	1	-	9	10
Corporations											
Corp. & Extra Departmentals	**94**										
Manitoba Lotteries Corporation	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Manitoba Hydro	4	-	-	-	-	1	-	2	-	-	1
Manitoba Public Insurance	72	1	-	5	2	12	31	3	-	12	6
Workers Compensation Board	17	1	-	2	2	3	-	-	-	2	7
Non-Jurisdictional											
Doctors	**1**	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Private Matters	**9**	1	1	1	-	6	-	-	-	-	-
Total	**342**	**12**	**1**	**29**	**15**	**63**	**98**	**19**	**1**	**43**	**61**

Selected Case Summaries

MANITOBA CIVIL SERVICE COMMISSION

Formal complaints received - 5

Enquiries by telephone - 9

As the Civil Service Commission has a well established appeal process in place, we receive very few complaints directed against the Commission. The following is an example of a case where our Office assisted in the resolution of a concern.

A review brings a resolution

The facts:

In 1999 the Civil Service Commission distributed a surplus from the Public Service Group Insurance Fund. The surplus arose from excess employee contributions and was identified in an actuarial evaluation as of December 31, 1997.

A formula for distribution was agreed upon by Committees representing government departments and agencies on the one hand, and employees and pensioners on the other hand.

In order to qualify for refund, individuals had to meet a number of criteria. For the purpose of this complaint the relevant criteria were that the potential recipient must have been an active, disabled, or retired employee who was a member of the Employee's Group Life Insurance Plan as of December 31, 1997 and, someone who on January 2, 1999 was an active or disabled employee or someone who had retired in accordance with the applicable pension plan as defined in the agreement with the Canada Life Assurance Company.

The problem:

Our Office received a complaint from Ms. D who met the first criteria as she was employed and a member of the fund on December 31, 1997. However she was told she did not meet the second criteria as she had been laid off in the spring of 1998. She felt that because she had lost her job through no fault of her own, due to restructuring, she should be entitled

to a refund. She also felt that because she was on a "re-employment" list for a year after her lay-off, and in fact had been called to work briefly on a couple of occasions during that year, she could still have been considered an employee in January 1999.

The action:

We contacted a representative of the Civil Service Commission who agreed to review the complainant's case, to verify the facts she had presented and to address the question of her status, if any, as of January 2, 1999.

We were subsequently advised that an analysis of the complainant's situation had concluded she should have been included in the group of people who were entitled to a refund.

The complainant received her refund and was very happy with the outcome.

It seemed like a good idea at the time

The complaint:

In 1982 Mr. R, a civil servant, was suffering from ill health and decided to attend a Civil Service Pre-Retirement Planning Seminar to look into his options for an early retirement. Mr. R chose to integrate his Civil Service pension with his Old Age Security after attending the seminar and retired shortly thereafter at the age of 58.

Mr. R was under the impression that, as he collected the additional monies equivalent to his Old Age Security for 7 years, his pension would be reduced for 7 years by that same amount after he turned 65 years of age in order to repay the amount he was advanced. This was not the case. Mr. R contacted the Civil Service Superannuation Board and was told that his remaining pension would be subject to the reduction from the date he turned 65 until *death*, not until the amount advanced was repaid.

Mr. R disagreed with this and decided to write to our Office for assistance. Specifically, he was asking why the monies were collected for his lifetime as opposed to when the amount advanced was repaid. He also felt that this was not made clear to him in 1982 and he never would have agreed

to this arrangement had he known that the reduction would be for the remainder of his life.

The answer:

We wrote to the Civil Service Superannuation Board requesting clarification on Mr. R's concerns.

We were provided with a copy of an agreement signed by Mr. R in 1982 that clearly sets out that at age 65 his pension would be reduced "by $150 a month for *life*."

As well, correspondence to Mr. R from that year outlined the repayment requirements. The Board also advised us that they had individuals call from time to time asking for clarification as to the terms of their agreement, but they had not experienced complaints from individuals indicating that they did not understand the terms to which they were agreeing. As it would be impossible to verify the conversation Mr. R had with the representative at the seminar in 1982 (no notes are kept of these conversations), we were satisfied that the terms of the agreement were clearly set out to Mr. R by way of correspondence and the written contract.

The General Manager of the Board also explained to our Office that the seminar sessions are held to allow pension plan members the opportunity to look at their various pension options. The Board does not recommend one pension choice over another to individuals because it is such a personal choice. They do, however, provide examples and scenarios of various payment methods if an individual asks.

When someone asks about the early retirement package, they are informed that they will receive a "top up" equivalent to the amount they would receive in Old Age Security until they reach the age of 65 years. At 65 years, when their Old Age Security payments commence, their Civil Service pension is reduced by this amount to repay the monies that were advanced. Individuals are made aware that this repayment is for the lifetime of the pensioner. They are advised what their "break even" date would be (that is, the date that the advance is repaid in full) so that they can weigh the benefits of taking advantage of this option.

The risk:

Taking advantage of this early retirement option is a gamble in the sense that individuals may be paying back the debt longer than they collected the benefit. For example, someone who collected the benefit for 5 years before they reached 65 years of age will repay the debt for 10 years if they live to be 75 years of age.

As our investigation disclosed no act, error or omission by the Board on this matter, we reported to Mr. R that we could not support his complaint.

MANITOBA CONSUMER AND CORPORATE AFFAIRS

Formal complaints received - 39

Enquiries by telephone - 65

Most of the complaints and enquiries received against the Department relate to landlord and tenant disputes and the role of the Residential Tenancies Branch and the Residential Tenancies Commission. Landlord and tenant disputes can be quite contentious. Resolving disputes to the satisfaction of the parties involved is no doubt difficult and challenging. Not surprisingly, our Office is contacted frequently to provide an independent review when the appeal processes leave one of the parties dissatisfied. The following case was resolved after a review by our Office assisted in identifying and resolving an error.

uncovering error results in refund ...

Order amended

Mr. Y contacted our Office concerned that the Residential Tenancies Branch and the Residential Tenancies Commission erred in decisions relating to a security deposit dispute. Mr. Y claimed that both the Branch and the Commission had included in their decisions an incorrect amount for the security deposit he had paid to the landlord. In discussing the matter with our Office, it was evident there were a number of issues in dispute and it seemed that an error in the security deposit amount had been overlooked. The tenant produced a copy of a receipt from the landlord for the security deposit, following which we contacted the Branch and the Commission and the situation was reviewed.

As a result, the error was uncovered and the Commission's Order was amended. The tenant received a credit of approximately $64.00.

MANITOBA FAMILY SERVICES AND HOUSING

Formal complaints received – 98

(82 Family Services)

(16 Housing)

Enquiries by telephone – 413

(367 Family Services)

(46 Housing)

In 1999, the Departments of Family Services and Housing were amalgamated. The statistics for the formal complaint and phone enquiries have been combined.

The majority of concerns, enquiries and formal complaints received by our Office relate to the Employment and Income Assistance Division (48 formal complaints, 237 informal enquiries and concerns) and the Child and Family Services Division (17 formal complaints and 81 informal enquiries and concerns).

This is not unexpected, as these Divisions are very active in dealing with issues that are personal and sensitive.

Some case summaries follow. In addition, a Child and Adolescent Services section of this Report provides case summaries involving Manitoba Family Services.

Seen through new eyes

The issue:

Mr. B was the victim of an assault. As a result, his eyeglasses were broken. He was on income assistance and was advised to contact the program called Compensation for Victims of Crime (CVC) under Manitoba Justice.

After contacting the CVC, he was referred back to Income Assistance, as CVC did not make payments for less than $150.00. While Mr. B's eyeglasses cost approximately $150.00, when purchased by Income Assistance the cost was $84.00. According to our client, Income Assistance had advised that he was not entitled to new eyeglasses for another year. In addition, he was a former City of

Winnipeg client and there was a temporary short-term policy in effect for former City of Winnipeg clients that would make him ineligible for new glasses. Mr. B was advised however that a request for new glasses would be processed and the cost would be deducted from his future cheques.

The action:

Our Office intervened and his worker double checked the file and found that he was entitled to new eyeglasses under their program, but because of the transition policy for former City of Winnipeg clients, he was not entitled.

Further enquiries were made with Income Assistance Central Directorate and we were advised that the policy was misinterpreted and our complainant did fall within the program guidelines. Accordingly, he was entitled to new glasses at no charge to him. Our complainant subsequently called our Office to advise that he had picked up his new glasses and there had been no deductions off his income assistance cheque. Mr. B was satisfied with this result.

...clear vision resolves complaint...

Licensing process reviewed

In 1997 our Office received a complaint from a care-provider for the Community Living Program. The care-provider had been hired by a private agency to care for an adult from the Community Living Program. The adult lived with the care-provider in his home which had been approved by the Winnipeg Region, Manitoba Family Services. The arrangement was to provide a "family type" environment, similar to the foster home arrangements for children.

The problem:

A license was issued by Manitoba Family Services to the private agency, at the care provider's home address. The care-provider had signed a lease for an apartment but the placement in the home was later discontinued by the agency.

The care-provider raised questions regarding the appeal process available to him and the role of the Region in this matter. The care-provider was particularly concerned as, following

the termination of the placement, he was unable to divest himself from the lease for the apartment. Generally, when a care-provider license is terminated there is an avenue of appeal available to the Social Services Advisory Committee. In this case, as the license was issued to the Agency, the individual could not appeal to the Social Services Advisory Committee.

The result:

Our Office pursued this matter with the Region. Our questions resulted in a systemic review of Winnipeg Region's licensing process. The Region decided to implement a new process for newly approved homes and the process would be applied when homes were relicensed. Essentially care-provider's homes will be licensed in the name of the care-provider, thus if a license is revoked the care-provider would have an avenue of appeal through the Social Services Advisory Committee.

an individual case.... a systemic review

Through the ears of the beholder

Our Office received a complaint from Mr. D who expressed concerns regarding the way in which his appeal hearing was conducted before the Social Services Advisory Committee.

The complaint:

Mr. D advised that he appeared before the Committee to appeal a decision of the Employment and Income Assistance Office. His appeal was based on the denial of his claim for income assistance and his concern that his claim was not dealt with in a reasonable period of time. Our Office was advised that false information was presented at the hearing and that the Chairperson was biased, confrontational and was defending the Employment and Income Assistance Office.

It is customary during these hearings that the proceedings are recorded on audiotape and kept for a short period of time. Mr. D had obtained a copy of the audiotape and this was provid-

ed to our Investigator. In addition, the Investigator met with representatives of the Committee to review the concerns.

The explanation:

Following our preliminary enquiries, the Director of the Committee wrote to our Office advising of the process followed by the Committee during hearings. We were informed that the individual chairing the appeal hearing allows for an initial introduction then offers a preamble to the hearing. It was noted that every effort is made to facilitate courteous and objective communication with the appellants and the representatives from the Income Assistance Office. The Director felt that the Chair of the appeal was attempting to assist the appellant in understanding how the system operated, and was trying to be helpful. However, it was acknowledged that this may have been misinterpreted and that it may have been more appropriate for the Income Assistance Office to clarify its own procedures.

clear communication avoids misunderstandings...

The apology:

We were further advised that the Chair of the appeal had acknowledged that if her tone of voice at the hearing sounded angry, it most certainly was not her intention to impart that perception. The Chair's apologies were extended to our complainant, "if that was how he perceived the situation."

In conclusion, the Director advised that after carefully reviewing the concerns of Mr. D, it appeared that the Committee may not have properly addressed the concern relating to the time it took the Income Assistance Office to decide on the claim, and the Committee was prepared to rehear the matter with a new Board.

We advised Mr. D accordingly, noting that we felt that the Committee had taken reasonable steps to address his concerns and that it was up to him to decide if he wished to pursue the matter through another hearing. We later contacted the Committee and enquired if our complainant had considered another appeal, and we were advised that no further action was taken by our complainant.

MANITOBA HEALTH

Formal complaints received - 54

Enquiries by telephone - 116

There was a slight increase in the number of informal enquiries and concerns and formal complaints received by our Office relating to Manitoba Health. As usual, the complaints were quite varied with many coming from individuals confined in mental health facilities. Following is one such case that resulted in positive changes but unfortunately did not resolve the situation for our complainant.

Improper confinement violates patient's rights

Her story:

A patient complained that she had been improperly admitted and confined in the psychiatric facility at a general hospital. In reviewing *The Mental Health Act* forms relating to her status, we understood that she was examined and an *Application by Physician for Involuntary Psychiatric Assessment* was completed. However, a *Certificate of Involuntary Admission* was not completed within the 72 hours required by *The Mental Health Act.* Accordingly, our complainant filled out a *Request for Discharge by a Voluntary Patient.* The patient was not released, but rather she was examined again 2 days later and a *Certificate of Involuntary Admission* was completed, followed by an *Application by Attending Physician for Change of Status from Voluntary to Involuntary.*

Our findings:

In reviewing the situation, it was our understanding that the Application for Involuntary Psychiatric Assessment expired after 72 hours and the patient was not made an involuntary or voluntary patient. It was clear that the patient had not voluntarily agreed to stay at the hospital at any time, nor had she been advised that she could leave. In reviewing *The Mental Health Act,* it did not appear that the hospital was authorized to confine the

...proper documentation when admitting and confining patients is paramount...

patient for an additional 24 hours to complete the proper forms after she had filled out the Request for Discharge. Accordingly, it did not appear that the patient had been confined in accordance with *The Mental Health Act.*

The outcome:

We reviewed this situation and the process followed with the Chief Provincial Psychiatrist who confirmed our Office's understanding of the related provisions of the Act. We were advised that this matter would be brought to the attention of the Heads of the psychiatric facilities. Subsequently, we were advised that the Heads of psychiatric facilities agreed to inform their staff of the following procedures:

A person in a psychiatric facility under an Application by Physician for Involuntary Psychiatric Assessment (Form 4) is to be "detained, restrained and observed...for not more than 72 hours". During the 72-hour period the person is neither a Voluntary nor an Involuntary patient under The Mental Health Act, but undergoing psychiatric assessment. After examining and assessing the person's mental condition, the psychiatrist shall admit the person as a voluntary patient or as an involuntary patient, or release the person.

Each facility has a mechanism in place to ensure that a psychiatric assessment is completed and appropriate action taken according to The Mental Health Act prior to the expiry of the 72-hour assessment period. If in the rare event the 72-hour period inadvertently expires prior to appropriate action being taken, it was agreed the following procedure shall be adopted:

1. The person shall be informed that the 72-hour assessment period has expired which will be so noted in the person's clinical record.

2. The person shall be examined immediately to do one of the following:

a) If the person does not meet criteria for admission to a psychiatric facility, the person shall be released;

b) If the person meets the criteria for voluntary admission, the person shall be admitted as a voluntary patient;

c) If the person meets the criteria for an involuntary admission, a new Application by Physician for Involuntary Psychiatric Assessment (Form 4) shall be completed. Promptly thereafter, the person shall be examined by a psychiatrist who must not be the same physician who completed the new Application by Physician for Involuntary Psychiatric Assessment. If the psychiatrist is of the opinion that the person meets the criteria for involuntary admission, he or she shall complete an involuntary Admission Certificate (Form 6).

This complaint served to confirm the importance of the proper documentation in the admittance and confinement process which should prevent a similar situation from occurring.

MANITOBA HIGHWAYS AND GOVERNMENT SERVICES

Formal complaints received – 26
(21 Highways and Transportation)
(5 Government Services)
Enquiries by telephone – 45
(40 Highways and Transportation)
(5 Government Services)

As these two Departments were amalgamated, the formal and informal complaints as shown above have been combined. The following are two case summaries involving Driver and Vehicle Licensing wherein both complaints were resolved. In one case the department reconsidered its decision to permanently cancel driving privileges and in the other, further information and clarification of a decision regarding a licence suspension was sufficient to resolve the complaint. Our Office received good cooperation from the department during the course of our enquiries.

No more chances

The problem:

Mr. X suffered a stroke in 1995. The Driver and Vehicle Licencing Division cancelled his driving privileges after being notified of his medical condition. Mr. X made numerous unsuccessful attempts to have his driver's licence reinstated. In 1998, he was given permission to take one final road test. However, he failed the test with a very high demerit mark. His licence was cancelled and he was refused another chance to test for his driver's licence.

In 1999, he wrote to our Office saying this was unfair treatment by the Department.

The action:

Our Office contacted the Registrar who reviewed the matter. She expressed concerns about the man's ability to improve his test results. He had failed to show improvement after being given six opportunities to show he could pass a road test. As well, he had committed two driving-while-dis-

qualified offences in 1999.

Nevertheless, the Registrar understood the concern about having driving privileges cancelled permanently. The Registrar acknowledged that once our complainant's medical condition is treated and stabilized, performance on a road test might improve.

Registrar exercises fair & reasonable discretion...

The resolution:

Mr. X was advised that he would be allowed to proceed with another road test subject to conditions set out by the Registrar, which included resolving his driving while disqualified convictions under *The Highway Traffic Act.*

Our Office was pleased that the Department showed a willingness to exercise its discretion fairly and reasonably in giving our complainant another chance to demonstrate improvement in his driving skills, despite his past history.

A simple explanation goes a long way

In the fall of 1998, we were contacted by Mr. T who raised several issues regarding the suspension of his driver's licence.

What happened:

In his correspondence, he explained that he was an epileptic who had been seizure-free in the three years prior to a seizure he had in July 1996. Following a suspension of his driving privileges, he regained his licence in August 1997. Unfortunately, he had another seizure December 10, 1997. Recognizing that his licence would be suspended, he voluntarily surrendered his licence. His driving privileges were withdrawn as a result of a medical suspension, effective December 10, 1997.

The appeal:

He unsuccessfully appealed this suspension at a medical review hearing that was held in May 1998. It was this hearing that led to his concern that he was treated unfairly. He pro-

vided our Office with detailed information regarding many issues that led him to this conclusion. His concern was referred to the Registrar of Motor Vehicles, who provided information regarding the suspension of his driver's licence. His concern was also reviewed by the Medical Review Committee, who provided clarification of the process followed by the Committee.

clearly communicating reasons for decisions avoids confusion...

The explanation:

The information provided by the Department was discussed with our complainant. His reaction to the information was interesting. He was grateful for the information and felt that it clarified the various issues he had presented. He explained that originally he felt that the Department did not give serious consideration to his situation. However, based on the information/clarification that our Office obtained, he was satisfied that was not the case.

This case is a good example of a service that our Office provides. In this situation, none of the circumstances changed, that is, the suspension remained in force. However, the complainant, once he received an explanation to his various issues, was satisfied not only with the decision made by the Department, but also with the process followed.

MANITOBA HYDRO

Formal complaints received - 11

Enquiries by telephone - 53

Although formal complaints were lower than in 1998, enquiries by telephone rose substantially. As in past years, the majority of concerns related to residential billings. The following case, however, illustrates a situation wherein Hydro provided assistance in the interest of good customer service and ended up with a dispute on their hands.

Pay double for the trouble

The problem:

The complainants wrote to our Office because they were disputing the amount Manitoba Hydro was charging for their assistance to move hydro lines so they could relocate a house from one town in rural Manitoba to another. Manitoba Hydro provided a written estimate of $3,000 to $3,500 for the costs associated with the move. The complainants wrote a cheque to Manitoba Hydro before the move commenced.

When the move was complete, the complainants received another billing from Manitoba Hydro for an additional $3,150.05, bringing the total charged to over $6,000.

The complainants argued that this seemed like a ridiculous cost. Had they known what the actual costs were going to be, they probably would not have purchased the house.

As well, prior to the move, Hydro had visited the building site and told them where they felt the best location and direction on the lot would be for service hook-up. They set their house on the lot and installed the mass site according to Hydro's recommendation. Manitoba Hydro came to hook-up the service and at that time decided that hook-up should come off a different pole. This meant moving the mass site and installing a different kind of mass at a different location, all at the complainant's expense.

The complainants tried to resolve this

dispute directly with Hydro and had no success. They came to our Office feeling they were getting nowhere with Hydro.

The history:

The complainants advised our Office that they had initially wanted their house facing another direction but changed to the direction recommended initially by Hydro to accommodate the hook-up. They were quite upset when Hydro came back and said that the set-up they had originally recommended was not feasible. As well, they said when they asked Hydro for the building move estimate, they asked them to provide them with the highest possible amount, as they were going to be financing the move through their mortgage. When the billing came back at almost twice the amount financed, they went back to their bank and were told they would face great expense to discharge the mortgage already in place and refinance because of the estimate error that Hydro had made. The complainants indicated that Hydro offered to reduce their billing amount by $75 but that was as far as they would move on the issue. The complainants said that this was simply not acceptable.

The explanation:

We contacted Manitoba Hydro and were advised that while the actual bill of over $6,000 for the move was indeed a true reflection of their costs, the significant discrepancy from the quoted costs brought to their attention a process problem that they needed to address.

They explained that in the interest of good customer relations Manitoba Hydro will give moving estimates to customers. The problems arise when the Hydro representatives measure the height of the structure on the ground, but guess at what the height will be once the structure is loaded on to a flatbed to be moved. As they do not know what height of bed the building will be placed on, it had sometimes led to miscalculations on Hydro's part regarding the amount of work required.

In this particular situation, the measurements taken led Hydro to believe that they would only have to lift lines to allow the structure to pass under.

When they realized that the height estimate was inaccurate by almost 4 feet, the Hydro workers had to physically disconnect lines and took considerably longer than was expected.

The reconsideration:

Manitoba Hydro felt that, even though the amount of the bill was valid, it was unfair to charge someone almost 100% more than their written estimate. To this end, Manitoba Hydro was prepared to drop the bill to the high end of the original estimate of $3,500. We were also advised that the relocation of the mass site would also be an expense that would be covered by Hydro.

fair reconsideration of decisions is good administration

The complainants were happy to have this matter resolved through our intervention. They advised that it took a great burden off them, as new homeowners, to have this bill revised to the original estimate. Also, as a result of this complaint, it became clear to Manitoba Hydro that they would have to become much more diligent in providing accurate estimates to customers requesting their assistance in the future.

We were pleased that Manitoba Hydro gave fair and reasonable consideration to the situation and took steps to resolve the matter to the satisfaction of its customer.

MANITOBA JUSTICE

Formal Complaints Received - 296
Enquiries by Telephone - 605

This year, the number of formal complaints received by our Office against Manitoba Justice increased by 27, while telephone enquiries were up by over 150. As in years past, the majority of complaints and enquiries were generated by residents of the province's correctional centres. There were a total of 99 formal complaints from the adult and youth correctional facilities, dealing with a variety of issues. Specific examples of cases relating to Justice and Youth can be found in the section of this Report dealing with Child and Adolescent Services.

Our Office reviewed a number of concerns relating to decisions made by the Justice Department's Civil Justice Division (Legal Aid Services Society, Public Trustee and Human Rights Commission), the Courts Division (Maintenance Enforcement and Courts Administration) and the Criminal Justice Division (Law Enforcement Review Agency.)

Our Office had the opportunity to contact, monitor and inspect many institutions throughout the year. As part of this process, we visited the Milner Ridge Correctional Centre, the Headingley Correctional Centre and the Winnipeg Remand Centre. Our Brandon Office has been active in developing contact with officials at the Brandon Correctional Centre, to facilitate an understanding of the work of this Office.

As part of our Office's ongoing attempts to keep Manitobans informed of the role of the Provincial Ombudsman, we participated in several public meetings and workshops. Of interest in the field of justice issues was our attendance at the John Howard Society Annual Meeting, and at the Manitoba Bar Association's Family Law Section meeting and panel discussion.

Case summaries of some of our files follow to give an idea of the type of issues we reviewed in 1999 relating to Justice.

Corrections

Inmate stripped of dignity

The complaint:

In an October 1998 letter to the Ombudsman a female inmate at the Winnipeg Remand Centre complained that she had been inappropriately strip-searched by a team of Correctional Officers, which included males.

...there must be a balance between maintaining security and preserving dignity...

In reply to our enquiries we were told that the strip search involved male Officers who were required as back-up to help restrain the inmate in the interests of her safety and the safety of the other Correctional Officers involved.

Our review:

Subsequently, we reviewed the institutional policy on strip searches, as well as the documentation existing in the inmate's file relating to the incident. We also met with the Deputy Superintendent to discuss this matter. On the basis of the information obtained we concluded there had been sufficient grounds to conduct a strip search. When the inmate resisted, male Officers assisted in restraining her and remained present during the strip search. This raised the question of why female Officers were unable to restrain the inmate, and why it was necessary for male Officers to be present for a strip search once the inmate had been restrained.

The outcome:

After reviewing the matter further the Deputy Superintendent of the Remand Centre advised us there had been a change in Standing Orders to reflect an approach that would see an inmate (female) who was involved in a confrontation restrained by staff, possibly including male staff, but then searched by female staff after the situation had de-escalated. We were also advised that as a result of this incident the Remand Centre had initiated a refresher training program on security and restraint.

When we reported the change to the inmate, she had already been released. She felt that, although the change in policy was after the fact in terms of her complaint, it might benefit other

female inmates. I agree.

Unfortunately, strip searching is a necessary fact of life in correctional facilities. Policy and Standing Orders must strive to achieve a balance between safety and security and an inmate concern for dignity and privacy. We were pleased with the Remand Centre's willingness to review and revise policy in this area.

Headingley Correctional Institution

In 1999, our Office received an increase in the number of complaints from inmates at the Headingley Correctional Institution, now called Headingley Correctional Centre, regarding medical treatment. The complaints ranged from providing medication for headaches, medical emergencies and dental concerns.

A meeting was arranged with the Superintendent to discuss the administration of medical treatment to inmates. We advised him that the Ombudsman is neither authorized nor qualified to question medical decision of doctors or nurses. We informed him however that we felt this matter should be brought to his attention since he was in charge of the administration of the Institution. Following the presentation of our concerns, the Superintendent decided that all future medical concerns were to be directed to him for monitoring.

Brandon Correctional Centre

Privacy of Communication protected

In November of 1999 we received a complaint from an inmate at the Brandon Correctional Centre with respect to various issues including the lack of gym time, cold meals and no access to a daily newspaper.

One complaint leads to another:

While discussing the complainant's issues with him, he mentioned that he felt that the Centre had opened his letter and read it prior to sending it to our Office. The complainant

described the envelope - the writing that he used, the intentional misspelling of the word "Ombudsman" and several squiggles and lines he had placed across the glued sealing flap. We inspected the envelope in which the correspondence was received and it contained none of these markings and in fact, had the word "Ombudsman" written in pen (pens are not given to inmates in segregation).

letters from inmates are to be forwarded immediately, unopened to my office

Envelope switched:

When meeting with the Centre to discuss the complainant's specific concerns, we addressed the issue of the opening and re-enveloping of this inmate's letter. We went over the complainant's version of the events that led to his allegation that the letter had been opened and read, and that the envelope did not appear to be the one that the complainant had described as his. The Acting Deputy Superintendent undertook to investigate this allegation and found that the envelope was indeed opened in error and re-enveloped without any notice to our Office or the inmate. An apology went to the inmate regarding this incident and staff were advised that they had erred.

Furthermore:

Through this individual's complaint, however, it came to our attention that the Inmate Handbook did not appear to reflect the intention of *The Correctional Services Act* respecting correspondence from the Ombudsman or several other exempt individuals. The Inmate Handbook and the Standing Orders required that an inmate open this privileged mail in front of Corrections staff, even though the Act provides that this mail is not required to be opened in front of or inspected by anyone except the addressed party. We felt that this practice was wrong and advised the Centre that they should review their mail practices in light of the requirements of *The Correctional Services Act.*

Practice reviewed:

Shortly after this review, the Centre acknowledged that their practice was wrong and that it should be changed immediately, allowing inmates to have correspondence from our Office and any of the other exempt individuals and agencies without a staff member

present to monitor. The Inmate Handbook was changed and staff were advised by memorandum of this change in practice. At the time of the writing of this report, the Centre was in the process of revamping its Standing Orders to reflect the requirements of *The Correctional Services Act* with respect to inmate mail.

It is interesting to note that this serious systemic issue was brought to our attention by chance through an inmate complaint about entirely different issues. Although the mail issue was not of the greatest concern to this individual at the time of his call to our Office, his complaint indirectly assured that inmate mail is being handled appropriately throughout the entire Centre.

Maintenance Enforcement

Reciprocity requires accuracy

The situation:

Mr. T moved to Manitoba in 1997. He complained to our Office that the Maintenance Enforcement Program (MEP) had requested payment of arrears in an amount which was incorrect. He advised that before contacting our Office he had attempted to resolve the issue of outstanding arrears through correspondence and had even gone to the MEP Office to seek clarification, to no avail.

A review of the material Mr. T sent to our Office disclosed a long-standing dispute involving periods of time when maintenance was paid directly, and other periods when payment was made through an enforcement program in another province; amounts for periods both before and after a Court ordered variation; and amounts seized from both income tax and employment income. A confusing situation,

to say the least.

The agreement:

Through a reciprocal agreement, Manitoba MEP collects the arrears from a Manitoba payor on behalf of a payee enrolled with an enforcement program in another province. They rely upon information provided by the program in that province, and information provided directly by the payor in Manitoba. When there is a dispute they rely upon the other provincial program to verify the accuracy of information with the payee.

disputed facts not clarified ... enforcement agreement terminated

The problem:

In this case the Manitoba Program requested clarification or confirmation of disputed facts on at least three occasions. We were advised that the Program had written to the other provincial program stating that if sufficient information was not received the Manitoba Program would not be able to continue with collection. Sufficient information was not received and the Manitoba Program terminated its enforcement activities.

Our view:

I felt the action of the Manitoba Program was appropriate. Reciprocal agreements between provinces are essential to the orderly implementation of public policy on family maintenance. At the same time, when a government program demands payment from an individual it is equally essential that they understand and have confidence in the accuracy of the information on which the demand is based. To proceed otherwise might well undermine confidence in such an essential program.

Public Trustee

Arrears of rent

The issue:

Our Office received a complaint that the Public Trustee would not pay rent arrears for a tenant whose affairs were being managed by the Public Trustee. The Public Trustee had become involved after the tenant was admitted to hospital and the rent was already in arrears. When the complainant contacted our Office she advised that the rent was seven months in arrears.

Upon inquiry we were advised by the Public Trustee that there were several outstanding issues, including verification of the leasing arrangements to determine the monthly rent and the amount outstanding.

The review:

Through an exchange of information between the complainant and the Public Trustee the necessary factual questions were answered. We were advised by the Public Trustee that the tenancy was month to month and therefore, because of the tenant's illness, either the tenant or the Public Trustee on his behalf was entitled under landlord and tenant law to give one month's notice of termination to the landlord.

We noted that, while the law permits such notice, it had not been given in this case until several months after the tenant had gone into hospital and a number of months after the Public Trustee had taken over the tenant's affairs. The Public Trustee indicated she would review the matter with her staff and get back to us.

The outcome:

Subsequently, the Public Trustee paid the outstanding rent in full to the date of termination. The complainant advised our Office that she had received the rent and expressed her appreciation for our assistance in resolving the issue.

MANITOBA PUBLIC INSURANCE

Formal complaints received - 128

Enquiries by telephone - 327

While the number of telephone enquiries increased by 30 over last year, the number of formal complaints received in 1999 by our Office against Manitoba Public Insurance (MPI) decreased by 11. One may infer that these telephone enquiries are being resolved at the first instance, both through the work of our Intake Officer, as well as on the part of MPI. As such, fewer people have had to resort to making formal complaints against MPI. This is a positive indicator of the co-operation our Office receives from MPI.

We continued to review a wide range of issues in the complaints received against MPI. Generally though, these complaints tend to be over decisions made by MPI on issues such as liability assessment, settlement amounts, and claims processing. The following are cases that describe our interaction with MPI.

Where the rubber meets the road

Mr. P contacted our Office regarding the denial of a claim for a tire that was damaged while driving on the main road in Autopac's storage compound. Apparently MPI had just unloaded a tractor-trailer and some debris had been left on the road. On entering the compound, Mr. P advised that his five-week-old tow truck received a flat tire, which could not be repaired, but rather had to be replaced at a cost of over $300.00. Initially, MPI was not prepared to provide compensation and Mr. P was referred to our Office.

In discussing this matter with MPI, we noted what we felt to be some extenuating circumstances. The damage was caused by debris that had fallen from a tractor-trailer that had recently been unloaded on the Corporation's compound. The debris

was subsequently cleaned up by Corporation staff, after our complainant had suffered the loss.
As a result of our discussions, the Corporation agreed to compensate our complainant.

Understanding leads to resolution

Unhappy customer:
Mr. Y approached our Office concerned over the fairness of an offer he received from MPI for his vehicle, following an accident where it was considered a total loss.
Essentially he was not satisfied with the offer the Corporation had made for the vehicle as he considered it was worth a considerable amount more.
To support his contention he referred to repairs done to the vehicle before the accident.

Lets talk:
In discussions with our Office, our Investigator explained in detail to Mr. Y factors that the Corporation is required to take into consideration in determining the value of the vehicle.
It appeared at that point that there had been a break down in communication between Mr. Y and his adjuster. Our Investigator talked to a Customer Relations Representative at MPI, suggesting that claims staff meet with Mr. Y to clarify the basis for the offer and to consider whatever further information he could provide that might add to the value of the vehicle.

Meeting clarified points in dispute:
We were subsequently advised that our complainant had a meeting with Corporation staff wherein both parties had a better understanding of their respective positions and the claim was settled to the satisfaction of both parties.
Sometimes it just takes the involvement of an independent third party to bring about an understanding.

intervention by an independent body can bring parties together

MUNICIPALITIES

Formal complaints received - 56

Enquiries by telephone - 111

We have now been investigating municipal complaints for three years. This year, municipal complaints are down from the 89 we received in 1998.

My Office continues to receive good cooperation from the various municipalities, and positive working relationships have been and are still being developed.

Where possible, we have tried to make personal contact with the municipalities to discuss not only case specific issues, but to review and clarify our role and process. I am very pleased with the progress that has been made to date regarding our interaction with municipalities.

Town of Winnipeg Beach

You can't get something for nothing

In September 1998, we received a letter from Mr. M who had been ordered by the Town to do repairs to two buildings that he owned in Winnipeg Beach. Mr. M did not dispute the fact that the work needed to be done, but he explained that he had reached an agreement with the Town's Building Inspector that gave him until July 15, 1998 to complete the work. However, prior to this date, the Town had the work done and charged him $1,701.30. It was our complainant's view that he should not be responsible for work that the Town had done prematurely. Once again, he did not dispute that the work was necessary, but explained that he had every intention of completing the work before the agreed-upon July 15 deadline.

The Town's explanation:

Enquiries were made with the Town and it was explained that this problem started in the fall of 1997. At various times, Mr. M had agreed to do the work, but did not follow through. The

Town referred to various letters that were sent to Mr. M requesting that the necessary repairs be done. They confirmed that the Building Inspector did agree to a July 15 deadline, but that this deadline extension was conditional to Mr. M providing written confirmation of his intent to complete the work. As he failed to comply with previous requests made and did not provide the Building Inspector with a written commitment, Council instructed the Inspector to take action to enforce compliance. Information received indicated that work was done to one property on or about June 29, and work to the other property was done on or about July 10.

The rebuttal:

Mr. M indicated to our Office that he could not recall any request for a written commitment. Apparently, in conversations he had with the Building Inspector, he was asked to start the work as a show of good faith. It was our understanding that some work was started prior to the July 15 deadline, and it was his intention to take time off work around the deadline to complete the job. He indicated to our Office that, in addition to taking time off work, he had purchased supplies to complete the repairs. Mr. M objected to the amount he was charged by the Town and indicated that it would have cost him considerably less had he been allowed to do the work. He was not only disputing the decision to have the work done, but he also felt the costs were excessive.

The independent review:

Notwithstanding the failure to act upon the requests by the Town and the fact that Mr. M did not, at any time, file an appeal or deny that the work was necessary, the Ombudsman met with the Town to discuss the procedural issues surrounding this case. As a result of the meeting, the Mayor indicated Council would revisit the matter with a view to considering an allowance for the dispute regarding the labour costs. We were subsequently notified that the Town had decided to cost-share the labour portion of the invoices. Our Office was provided with a copy of a resolution of Council agreeing to cancel $350 in labour costs. However, this was con-

ditional upon our complainant agreeing to take no further action against the Town.

When we discussed this offer with Mr. M, he indicated he was not prepared to accept it. We advised him that we felt that the Town's position was reasonable and that, based on our review of his concern, we were without grounds to make any recommendation on his behalf. As such, we would not be pursuing this matter further, and the outstanding invoices were a matter for our complainant and the Town to resolve.

complainants don't always agree with our decision ...

While no resolution was reached in this particular case, I was satisfied that the Town had made a reasonable effort to resolve this matter. Our complainant had certainly received a benefit from the work that was done, and in spite of any procedural problems, our Office could not support that he receive the benefit of the work and not be financially responsible.

Mr. M disagreed and indicated that he would be suing the Town and would include his lost wages in his lawsuit.

Dereliction of Duty?

Sometimes resolving a complaint appears to take much longer than it should.

The saga:

In July of 1997 a resident of the R.M. of Swan River complained to our Office about what was described as an ongoing problem with a neighbour apparently operating a business and keeping derelict equipment on property which is zoned residential.

When we contacted the municipality we were advised that the neighbour was in breach of zoning and that the Reeve had arranged to discuss this matter with the lawyer representing the municipality. Shortly thereafter the R.M. provided our Office with a copy of a letter from its solicitor to the offending neighbour advising him that he was required to "... cease and desist from all use of the property except as permitted under the zoning by-law on or before..." We thought this would end the matter. It didn't.

In November of 1997 we were

advised that the neighbour had not complied with the Cease and Desist letter from the lawyer and that charges would have to be laid against him.

In April of 1998 we were advised that because area residents were not prepared to give evidence to the municipality or in Court, Council would not be proceeding with this matter at that time.

Subsequently, our Office was informed that this matter had been discussed with legal counsel who advised that the municipality would need to have inspections conducted of the site, reports prepared, dated pictures taken, and further warnings given to the offending neighbour before the matter could proceed.

In August of 1998 our Office was advised by the complainant that the matter had not been resolved more than a year after he complained to our Office and several years after the problem arose.

In the fall of 1998 we were advised that a by-law had been passed to appoint an Enforcement Officer. We were then provided with a copy of a December 1998 letter to the offending neighbor from the Enforcement Officer requiring that the neighbor achieve compliance before the end of January 1999.

... continues:

We were subsequently advised that, as a result of negotiations between counsel, the deadline for compliance had been extended to June 30, 1999.

In July of 1999, two years after our Office received the complaint, we were advised that the matter had still not been resolved, that the neighbour had not moved the machinery off the property and the Council would therefore be considering another extension. At the same time we were advised that Council had decided to ask their lawyer to discuss the matter with the neighbor's lawyer, and to provide an opinion in respect of the viability of other enforcement options.

Action required:

In August of 1999 we wrote to the Municipality advising that while we were appreciative of the need to observe due process in matters of this nature, and that it is often necessary to obtain the advice of counsel in such matters, we had some concern about

justice delayed is not always justice denied

the length of time it was taking to enforce compliance in what appeared to be an obvious zoning infraction. We were by then into year three and were unable to provide the complainant with any satisfactory explanation as to why the matter had not been resolved.

In response to this letter the Reeve contacted our Investigator and suggested he attend a meeting of Council. Our Investigator attended an in-camera session of Council and was given a frank picture of the difficulty the Municipality faced in dealing with this situation. We learned that the Municipality had in fact gone to extraordinary lengths to resolve this issue. There had been complaints and counter complaints, discussions aimed at amicable resolutions, negotiations, demands, threats of legal action, and delays occasioned by events beyond Council's control.

Ultimately, the matter was resolved late in 1999 when compliance with the zoning requirements was achieved. Notwithstanding the delay, the complainant was satisfied with the outcome.

This was a case where a resolution appeared to be taking too long. We were unable to conclude that any action taken, or any decision made, was unreasonable in the circumstances. Governments large and small rely upon voluntary compliance with the rules they make in our collective interest. There is a balance between collective rights and the rights of the individual, rights which are often protected with procedural safeguards. When a government follows the rules, exercises restraint and takes a reasonable approach to a problem, it would be unreasonable to find fault with the time it takes for the system to work. And in the end, it did work.

CHILD AND ADOLESCENT SERVICES

Formal complaints received - 49

Enquiries by telephone - 121

...we have a special interest in issues affecting children and youth...

Our Office continued to be involved in issues that affect children and youth in the province of Manitoba. We received a total of 49 formal complaints affecting children and youth involving the following departments and agencies:

Family Services - 22

Health -1

Highways - 1

Justice – 23

Manitoba Public Insurance -1

Private Matters - 1

Our Office also received 121 telephone enquiries in 1999. The breakdown is as follows:

Education -2

Family Services - 81

Justice – 19

Private Matters - 11

Schools – 8

Our Office continues to have a special interest in the issues that children and youth face. With the proclamation of Chapter 47, *The Adoption Act* and Chapter 48, *The Child and Family Services Amendment Act*, an Investigator from my Office attended Legislative Overview Sessions conducted by staff from the Child and Family Support Branch to ensure our familiarity with the changes in legislation. The Investigator also attended a conference sponsored by the Winnipeg Partnership for the Family and the Minuchin Center for the Family on *Honouring Diversity*.

We also continued our outreach into the community. A staff person from my Office attended the Winnipeg Child and Family Service General Meeting. An Investigator who deals with issues relating to services to children and youth and myself spoke to students at R. B. Russell School on the Ombudsman's role and function. My staff also continued to be involved in the staff-training program at Agassiz Youth Centre (AYC) and the Manitoba Youth Centre (MYC). Our Office regularly attends these training

sessions to discuss our jurisdiction and how our Office handles complaints. We also participated in the training session for the staff of the new Intensive Custody Unit at AYC called Lakewood. Staff from my Office also toured the new Child and Adolescent Treatment Centre in Brandon and met with the new Children's Advocate.

The following are some case summaries by Department which describe the activities undertaken involving children and adolescents.

Family Services

In 1999 we responded to 81 telephone inquiries pertaining to youth and formally investigated 22 files relating to issues affecting children and youth within the Department of Family Services. Most of these concerns related to Child and Family Services. The types of complaints we received related to services provided and decisions made by Child and Family Services Agencies; conduct of staff; handling of abuse investigations; and the administrative process for entering a name on the Child Abuse Registry. We also followed up on a systemic review of Winnipeg Region's licensing process for their care providers and opened a file to monitor an Inquest where a foster child died while in care.

A foster family affair

A ward of Child and Family Services contacted our Office expressing concerns regarding the services she was receiving from the Agency. As well, she claimed that her social worker and her foster parent were having an affair which she felt had a negative effect on the service she was receiving from the Agency. The concerns were referred to the Child Welfare and Family Support Branch (Branch) for review. The role of the Children's Advocate was discussed with our complainant and that Office became involved as a support to our complainant.

The Branch interviewed the parties

involved and studied the case file and a new worker was assigned to our complainant. The Branch's opinion was that a personal relationship existed between the social worker and the foster parent and this created boundary issues from a case management perspective. It felt that this compromised the Agency's ability to properly serve this child and at the very minimum, gave the appearance of improper behavior.

personal relationship between foster parent and worker creates boundary issues...

The Agency agreed to review the findings and advised that they would examine options with respect to potential disciplinary and/or corrective action that may be indicated. We monitored the situation and were advised of the Agency's actions with respect to this matter. As the situation had been addressed, there was no further action required by our Office. Our complainant was advised of the outcome and was pleased that her concerns had been taken seriously.

A second chance

The complaint:

A couple complained to our Office that they had been denied the opportunity to make an application to become foster parents. In a 1999 letter from the Agency the would-be foster parents were advised that because they had had a Foster Home Letter of Approval revoked in 1995, a decision upheld twice upon appeal, the Agency "...would not be in a position to offer you an application to foster."

The dilemma:

Upon enquiry our Investigator was advised that the Agency faced a dilemma; on the one hand the essential belief that people have the capacity to change, and on the other hand the need to avoid putting children in situations of potential risk. We pointed out that the issue here was the refusal to provide an application which would determine the couple's current suitability as foster parents. The Agency Director indicated that if there was no technical bar to the cou-

ple becoming foster parents, such as registration on the Child Abuse Registry, he would be willing to take a second look.

The compromise:

Subsequently, the Agency wrote to the couple offering a process where they would meet with an Agency worker who would explain current rules and regulations on foster parenting and, if they wished to proceed, provide them with an application. The couple was advised that as a part of that application process they would be required to demonstrate to the Agency's satisfaction that "the issues and concerns that resulted in the earlier cancellation of your letter of approval no longer exist and we will be able to be comfortable having children in your care."

Given the prior concerns, the Agency's decision was not unreasonable. It allows the couple to apply and demonstrate their suitability as foster parents now, while at the same time clearly raising the concerns which resulted in the prior cancellation.

The Agency decision was discussed with the complainants, who were satisfied with the outcome.

our involvement often results in a new perspective

Judge and jury

The history:

Our Office received a complaint from a grandfather that he and his common-law wife (referred to as the grandparents) were not being allowed to visit with his grandchildren, who were in the care of Winnipeg Child and Family Services.

The grandfather went to Court in 1994 and was awarded supervised access to his grandchildren. In December 1995 the Agency terminated these visits. The grandfather had raised concerns regarding the situation with the Child Welfare and Family Support Branch (the Branch).

In November 1996 the Branch made two recommendations to the Agency regarding the situation. The first recommendation related to a plan of action to proceed with visits. The second recommendation was that, if the Agency decided not to proceed with visits, it should **"bring this matter back before the courts to make application for a variance to**

the existing order which allowed for the grandparents to visit."

Neither of these recommendations was implemented.

Throughout the years the grandfather was led to believe that the Agency would make arrangements for some sort of visitation to occur. Despite the involvement of the Branch, the Office of the Children's Advocate, and the indication from the Agency that they had no objections to the grandparents visiting the children, visits never resumed. We understand the reasons related to issues such as the readiness of the children for visits and the need to settle them in their foster placement.

Court ordered visits denied

Our involvement:

In 1997 our Office began seeking clarification relating to the Agency's position regarding the grandfather's complaint. We continued to monitor the case throughout 1998 and into 1999. Despite assurances the situation would be addressed, the grandfather's concerns remained outstanding.

In May 1999, the Agency arranged to meet with our Office and a representative from the Branch to discuss the case. At the meeting we were provided with the rationale for not allowing visits as directed by the Court. The Agency cited impediments to facilitating visits, which included alleged reluctance of the children, instability of the children in their foster home and the Agency's poor relationship with the grandparents.

In reviewing this information, it was difficult to reconcile the Agency's concern about the reluctance of the children to visit the grandparents when in fact it appeared some of the children had been seeking contact with the grandparents on their own volition. It was also our understanding that they had expressed their desire for contact to the Office of the Children's Advocate.

In 1997 we had been advised that the Agency would be applying to Court for a variance in the access conditions. We understood that there was a hearing in November 1998, which dealt with the birth father's access to the children, but the Agency advised that the grandparents' access had not been addressed. At the meeting we enquired why this had not occurred.

We were advised that the Agency had lost track of the issue respecting the grandparents' access and had not proceeded to Court.

Our findings:

Based on our review of information received from the Agency, the Branch, the Children's Advocate and the grandfather, we believed that this case had been subject to unreasonable delays, which ultimately resulted in unjust and unfair treatment to the grandparents. Our Office did not feel there was adequate justification to support the actions, or lack of action, by the Agency.

Agencies have a duty to provide guidance, support and counselling services to preserve the family unit...

We did not feel that there had been sufficient effort by the Agency to meet its duties and provide guidance, support, counselling, supervision or other services to the grandparents in an effort to preserve the family unit. I believe that in this case there were grounds to question whether the best interests of the children had been served by the Agency. I could also appreciate why the grandparents felt that the Agency had abused its power in this matter.

Given the situation and in view of the history between the Agency and the family, we felt that the Department should give consideration to appointing a neutral, independent third party to review and assess the current situation to determine what was now in the children's best interest. This matter was referred to the Deputy Minister for consideration and whatever steps she felt could be taken to ensure that situations such as this do not recur.

The action taken:

The Deputy advised that staff of the Department's Child, Family, and Community Development Branch would be conducting an independent review of this matter and would advise of the outcome of this review following the completion of the Branch's investigation.

The review identified many of the same issues raised in 1997, which remained unresolved. In discussing the situation with the Department and the Agency everyone recognized that it was impossible to undo the past and there were aspects of the case that could have been handled differently. The Chief Executive Officer of the Agency wrote to the grandparents and

apologized for the apparent inconsistencies between the Agency's actions and the representations made to them by senior management of the Agency. As well he apologized for the lack of promptness in the Agency's dealings with them and visits were arranged. The CEO and Agency staff also met personally with the grandparents to discuss the situation.

The Agency also reviewed their system and made changes with the hopes that this type of situation would not recur.

Justice

In 1999 our Office received 23 youth complaints involving the Department of Justice. The breakdown is:

Agassiz Youth Centre - 15

Manitoba Youth Centre - 6

Portage Correctional Centre – 2

The types of complaints we received related to transfers, unfair treatment by staff, dissatisfaction with the quality and quantity of food, violation of rights and conduct of staff. We also continued to monitor the systemic concern we had raised with the Department on their handling of youth held under The Intoxicated Persons Detention Act.

Crime or Punishment?

In my 1998 Annual Report I wrote about a youth that had been upset following a stay at the Manitoba Youth Centre (MYC). She had been treated at a hospital for drug use and following her discharge had been detained under The Intoxicated Persons Detention Act (IPDA) at the MYC. Upon review, our Office discovered that youth detained under the non-criminal nature of the IPDA were routinely held at the MYC. This was creating overcrowding and safety issues. In 1996/1997 Manitoba Corrections had discussed this situation with Winnipeg Police Services. However, nothing was resolved. There seemed to be consensus that an alternative solution was necessary. I felt

that MYC was not the right place for youth detoxification and following our inquiries Corrections again decided to initiate discussions with the City of Winnipeg and Winnipeg Police Services.

The sequel:

Our Office monitored the Department's progress in addressing this issue throughout 1999. In May we wrote to the Assistant Deputy Minister of Corrections indicating that our Office did not feel that the MYC was an appropriate detoxification centre for youth. We indicated that while we could appreciate that correctional officials were attempting to address the issue, we felt that an alternative solution should be found soon. It was our understanding that the continued placement of youth at MYC who had been detained under the IPDA often placed the staff and residents at significant risk. This issue was brought to the attention of the Deputy Minister of Justice as well as the Deputy Ministers of Health and Family Services.

The update:

At the time of writing this Report we have been advised that representatives from the Departments of Justice, Health and Family Services have met and are working together to locate an alternate placement for youths being held under the IPDA.

Quiet please....no contact allowed

A youth from Agassiz Youth Centre(AYC) contacted our Office complaining that despite repeated requests, he had been denied access to our Office for approximately 3 days. The youth explained that he had been placed in the Quiet Room and was told that he did not have any privileges and therefore could not contact our Office.

Generally, correctional facilities in the Province of Manitoba allow inmates to contact our Office immediately once security issues have been addressed.

the opportunity for inmates of correctional facilities to contact the Ombudsman is a right not a privilege...

Our Office contacted the Superintendent to discuss the issue. We were advised that residents who are placed in the Quiet Room are not allowed phone calls or a pen and paper until they have given a verbal and written commitment to work with staff and their group. We discussed the Ombudsman's expectations in this regard and the practice in the other correctional facilities. The Superintendent agreed to review their policy and discuss it at their management meeting. AYC decided that residents who are permitted the use of pencil and paper while in the Quiet Room will be permitted written communication with their lawyer and/or the Ombudsman. Accordingly they revised their policy and direction was given to staff.

Please sir, may I have some more?

Several residents in provincial youth centres made complaints relating to the quality and quantity of food served.

What we did:

Rather than deal with the complaints on an individual basis, the Ombudsman opened one file on his own initiative. Our Office completed a comprehensive investigation with the assistance of the Food Services Manager - Coordinator of Food Services, Adult Corrections Service. A consultant had been hired by the Department to transcribe their information for a complete nutritional analysis. All menu data is now on-line and available. It was noted and agreed that it is extremely difficult to come up with a perfect menu for growing teenagers.

The Department's '28 Day Menu' system was reviewed in detail. It was found to be a technically balanced menu in that it met the standard of Canada's 'Food Guide To Healthy Eating'. The Centres food service mangers and staff seem to be sensitive to the nutritional needs of young people and strive to improve the menu.

Surprise inspection:

As part of our investigation an unannounced inspection of a youth centre kitchen was made. It was found to be

youth require balanced, nutritional, filling meals

clean, orderly and in excellent repair. The serving line, where youths pick up their meals cafeteria style, was observed. Our Investigator, dining on the same meal, found it to be tasty, nutritional and filling.

The youths quickly figured out the Investigator was from the Ombudsman's Office. They passed on many positive comments about the food and the staff. In private a youth expressed the same sentiments but was very pleased our Office was taking their concerns about the food seriously.

Is there a psychiatrist in the house?

The background:

Youth Forensic Services (YFS) is a Manitoba Adolescent Treatment Centre (MATC) program which has a dual mandate to provide Forensic Assessments to the court system in Manitoba and to provide limited clinical services to Manitoba Youth Centre (MYC), Agassiz Youth Centre (AYC) and Community Corrections. It is our understanding it provides some treatment services as resource availability permits and as the situation warrants.

The concern:

A mother contacted our Office regarding the psychiatric treatment that her son received while at the MYC. She expressed concern that requests had been made for her son to see the psychiatrist. However, nothing had happened for a number of months. At the time of the complaint her son had recently seen the psychiatrist. Nevertheless, she was concerned about the lack of response to the previous requests.

The outcome:

Our Office spoke with staff from the MYC as well as YFS. The files at both MYC and YFS were also reviewed. Our Office noted that there was documentation for 3 occasions where there had been a request for psychiatric consultation with no response.

The situation was discussed with the Clinical Director of the MATC. The Director reviewed the file material and advised that he felt our complainant's son had received competent and

timely attention when considering the overall input of clinical services in this situation. The youth had seen the clinical psychologist when he was admitted and thus they were aware of the presenting complaints. It appeared the requests that followed the initial consultation had been either informally considered not to be urgent or, on one occasion, inadvertently not considered. While the Director felt that checks and balances were in place to ensure that mistakes don't occur, he felt that there should be a traceable process indicating that the request had been reviewed and what the YFS decision was. He also felt that whoever had made the referral should be advised of their decision. As such he indicated that he would discuss these issues with his staff and an appropriate system would be developed.

Legislation

The purpose of the Ombudsman's Office is to promote fairness, equity and administrative accountability through independent and impartial investigation of complaints and legislative compliance reviews. The basic structure reflects the two operational divisions of the Office:

- Ombudsman's Division, which investigates complaints under *The Ombudsman Act* concerning any act, decision, recommendation or omission related to a matter of administration, by any department or agency of the provincial government or a municipal government.
- Access and Privacy Division, which investigates complaints and reviews compliance under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act and The Personal Health Information Act.*

A copy of the Acts mentioned above can be found on our web site at www.ombudsman.mb.ca

Ombudsman Manitoba

Responsabilité administrative

Ombudsman Manitoba

Ombudsman Manitoba
750 – 500 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 3X1
Telephone: (204) 982-9130
Toll Free in Manitoba:
1-800-665-0531
Fax:(204) 942-7803
E-mail: ombudsma@ombudsman.mb.ca

500 av. Portage, Pièce 750
Winnipeg (MB) R3C 3X1
Téléphone : (204) 982-9130
Sans frais au Manitoba :
1 800 665-0531
Télécopieur : (204) 942-7803
Courriel : ombudsma@ombudsman.mb.ca

Décembre 2000

Monsieur George Hickes
Président de l'Assemblée législative
Palais législatif, bureau 244
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur,

Conformément à l'article 42 de la Loi sur l'ombudsman, je suis heureux de déposer le trentième rapport annuel de l'ombudsman pour l'année civile allant du 1er janvier au 31 décembre 1999.

Recevez, Monsieur, mes salutations distinguées.

B Tuckett

L'ombudsman provincial,
Barry Tuckett

Personnel en date de December 2000

Division Ombudsman :

Donna M. Drever
Ombudsman adjointe

Corinne Crawford
Enquêteuse principale

Cheryl Ritlbauer
Enquêteuse principale

Robert W. Gates
Enquêteur

Jane McBee
Enquêteuse

Kris Ramchandar
Enquêteur

Wanda Slomiany
Enquêteuse

Jack Mercredi
Préposé à l'accueil et enquêteur

Bureau de Brandon :

Janet Wood
Enquêteuse prinicipale

Mel Holley
Enquêteur

Sharon Krakowka
Préposée à l'accueil et chef de bureau

Division Accés a l'information et protection de la vie privée :

Peter Bower
Directeur général

Gail Perry, Directrice,
Vérification de conformité et enquêtes

Val Gural, Enquêteuse
Chargée des vérifications de conformité

Nancy Love, Enquêteuse
Chargée des vérifications de conformité

Carol Markusoff, Enquêteuse
Chargée des vérificatons de conformité

Darren Osadchuk, Enquêteur
Chargée des vérifications de conformité

Kim Riddell, Enquêteuse
Chargée des vérifications de conformité

Aurele Teffaine, Enquêteur
Chargée des vérifications de conformité

Administration :

Laura Foster
Chef de bureau

Helen Hicks
Secrétaire administrative

Jacquie Laberge
Secrétaire administrative

Felicia Palmer
Secrétaire administrative

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	5
Survol des activités	10
Statistiques	11
Sommaire de quelques cas	22
Commission de la fonction publique du Manitoba	23
Consommation et Corporations Manitoba	27
Services à la famille et Logement Manitoba	28
Santé Manitoba	33
Voirie et Services du gouvernement Manitoba	36
Hydro Manitoba	39
Justice Manitoba	43
Société d'assurance publique du Manitoba	51
Municipalités	54
Services à l'enfance et à l'adolescence	60
Legislation	72

INTRODUCTION

Ceci est le 30e Rapport annuel de l'ombudsman présenté à l'Assemblée législative par l'entremise de la présidente. Qui aurait pu s'imaginer, en 1970, année de la proclamation de la *Loi sur l'ombudsman*, que ce texte de loi demeurerait à peu près inchangé et serait aussi pertinent au début du XXIe siècle qu'il y a 30 ans ?

La *Loi sur l'ombudsman* a bien résisté au passage du temps, et ce, principalement parce qu'elle renferme les caractéristiques essentielles requises pour réaliser les objectifs qui lui ont donné naissance. Le temps n'a pas réussi à diminuer l'importance de ces caractéristiques, ni celle du rôle du Bureau de l'ombudsman, lequel consiste à déterminer le bien-fondé des griefs à l'endroit des ministères et des organismes du gouvernement provincial, et à trouver une solution consensuelle, non accusatoire et non juridique à ceux-ci. Ces caractéristiques se rapportent :

- à l'autonomie du Bureau de l'ombudsman ;
- aux pouvoirs conférés pour enquêter sur les plaintes ;
- au pouvoir de formuler des recommandations et d'établir des rapports à l'intention du public.

La force de cette loi ne suffit toutefois pas à assurer l'efficacité du Bureau. Mes 22 ans de collaboration avec le Bureau de l'ombudsman du Manitoba m'ont appris que l'appui des représentations élus, des administrateurs publics et de la population est essentiel au maintien du niveau d'efficacité du Bureau. Ce soutien est fondé sur une compréhension du rôle de l'ombudsman, ainsi que sur la confiance et la crédibilité que le Bureau s'est méritées dans l'exercice de ses fonctions.

Il est important, de temps à autre, de réexaminer les objectifs et l'importance du Bureau, et de sensibiliser la population par rapport au rôle d'un corps législatif qui conduit ses affaires de façon essentiellement informelle et privée. Bien que le mandat de l'ombudsman soit généralement connu de tous, beaucoup des membres actuels de l'Assemblée législative n'ont pas participé à la mise en place de ce bureau indépendant de l'Assemblée et j'irais jusqu'à dire qu'un grand nombre d'entre eux n'ont pas eu de rapports étroits avec celui-ci.

De plus, les fonctions réelles de l'ombudsman peuvent différer du rôle établi, à mesure que de plus en plus d'organisations, ainsi que certains ministères et organismes du gouvernement, mettent en place des processus d'examen interne que l'on confond avec le travail de l'ombudsman. Certains de ces processus, bien qu'attribués aux fonctions de l'ombudsman, ne possèdent pas les caractéristiques associées à l'autonomie, et aux pouvoirs d'enquêter, de faire des recommandations et d'informer le public, essentielles au bon exercice des fonctions de l'ombudsman et à l'efficacité optimale de son bureau.

En 1970, l'ombudsman et son bureau furent dotés d'un mandat précis en vertu de la promulgation de la *Loi sur l'ombudsman* et de la mise en place du Bureau de l'ombudsman du Manitoba. Cette loi n'a pas porté atteinte à l'intégrité des caractéristiques essentielles à la réalisation des objectifs. Si l'on examine l'histoire et la raison d'être du Bureau de l'ombudsman, on constate que l'idée initiale qui a conduit à la création du poste d'ombudsman législatif en 1970 n'a rien perdu de sa pertinence. Je crois que le court survol de l'histoire du Bureau, présenté ci-dessous, permettra au lecteur de comprendre les origines du Bureau, ainsi que sa situation actuelle.

Histoire et raison d'être

On se rendit compte, à la fin des années 1960, que la taille et la complexité du gouvernement, ainsi que la perception de son administration comme étant toute-puissante et accablante, tendaient à décourager les personnes qui s'estimaient maltraitées par le gouvernement de présenter leurs griefs. Même si la possibilité s'offrait d'exercer un recours pour demander réparation du ministère ou de l'organisme responsable de l'acte ou de la décision, ou de déposer une plainte auprès d'un représentant élu ou de s'adresser aux tribunaux, on a dû se rendre à l'évidence qu'il ne s'agissait pas toujours de la meilleure solution pour régler les différends. Les particuliers n'étaient pas toujours convaincus de l'impartialité et de l'objectivité du ministère ou de l'organisme lorsqu'il était question de passer en revue ses propres actions ou décisions, particulièrement si les plaintes ou les préoccupations des citoyens étaient jugées sans fondement.

Le dépôt d'une plainte auprès d'un membre de l'Assemblée législative suscite normalement une réaction positive, sans pour autant permettre de résoudre le problème. Le député ne dispose pas toujours du temps, des ressources et des pouvoirs requis pour procéder à une enquête exhaustive. De plus, il peut y avoir un problème de perception, étant donné que l'autonomie et l'impartialité du représentant élu peuvent être mises en question si le plaignant reçoit une réponse insatisfaisante.

Le risque existe de percevoir les représentants élus du gouvernement au pouvoir comme étant simplement en train d'appuyer le point de vue de leurs collègues. En revanche, un député de l'opposition pourrait avoir du mal à explorer le fond du problème, car d'aucuns y verraient alors une tentative de se procurer de l'information avec l'intention de critiquer le gouvernement.

Bien que la perception ne corresponde pas nécessairement à la réalité, la personne qui dépose une plainte doit avoir la satisfaction que l'on s'est attaqué à son problème de façon approfondie et impartiale. Si cela n'est pas le cas, le problème demeure normalement sans solution et la situation tend à s'envenimer, ce qui peut mener à des allégations de dissimulation, de complot, etc.

L'action en justice – bien que nécessaire dans certains cas – demeure, dans la plupart des cas, une procédure inopportune et dispendieuse pour toutes les parties concernées. Le désir de trouver une solution de rechange pour remplacer l'action en justice fut l'un des facteurs ayant mené à la création du Bureau de l'ombudsman en 1970. Celui-ci fut mis en place dans le but de permettre un examen approfondi et impartial des actions, décisions ou omissions administratives des ministères ou des organismes du gouvernement provincial. Rarement s'est-il avéré nécessaire d'avoir recours aux pouvoirs formels de l'ombudsman. On a plutôt constaté que le pouvoir de la persuasion, manifesté de façon informelle, non accusatoire et non juridique se révélait la plus efficace des techniques.

Le premier ombudsman, Monsieur George Maltby, a occupé son poste au sein de l'Assemblée législative de 1970 à 1982. Son successeur, Monsieur Gordon Earle, fut nommé sur recommandation d'un comité représentant tous les partis politiques et devint le second ombudsman du Manitoba en 1982. Jusqu'alors, peu de changements avaient été apportés au champ de compétence et d'activités de l'ombudsman. Toutefois, son mandat fit l'objet de changements importants aux cours des années 1980 et 1990.

Au début des années 1980, un comité civique, le *Committee for a Children's Ombudsman,* réclamait la désignation d'un membre du Bureau de l'ombudsman pour traiter des cas impliquant

des enfants, afin de faire en sorte que ces derniers aient facilement accès au Bureau et puissent tous profiter de services de haute qualité partout au Manitoba. Malgré l'accessibilité des services de l'ombudsman à tous les citoyens, sans égard à l'âge, certaines personnes étaient d'avis que les problèmes impliquant les enfants devraient être prioritaires. L'Assemblée législative donna donc son aval, en 1984, à la création d'un nouveau poste d'enquêteur spécialisé dans les plaintes relatives aux enfants.

Le 30 septembre 1988, avec la promulgation de la *Loi sur l'accès à l'information*, le Bureau de l'ombudsman se vit attribuer un rôle particulier. Cette loi instaura le droit du public d'avoir accès aux dossiers des organismes publics, tout en protégeant le droit à la vie privée des particuliers ainsi que les droits légitimes du gouvernement en matière de confidentialité. Le rôle de l'ombudsman en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* était compatible avec celui prévu par la *Loi sur l'ombudsman*. Toute personne qui aurait soumis une demande pour consulter des dossiers du gouvernement et n'aurait pas reçu de réponse, qui se serait objecté à la volonté du gouvernement de proroger le délai de réponse de 30 jours, qui se serait vu refuser l'accès à une partie ou à l'ensemble d'un dossier public, ou qui désirerait se plaindre au sujet du caractère inadéquat ou du manque de disponibilité du Guide d'accès, avait le droit de déposer une plainte devant l'ombudsman. Une fois de plus, il incombait à l'ombudsman de procéder à une enquête approfondie et impartiale de la plainte, puis de préparer un rapport comprenant, au besoin, des recommandations.

À partir du 1er janvier 1997, le Bureau de l'ombudsman pouvait être saisi de cas relatifs aux administrations municipales. Les actions, décisions ou omissions des administrations municipales (à l'exception de la Ville de Winnipeg) pouvaient désormais faire l'objet d'un examen de l'ombudsman. Cet élargissement du champ de compétence pour englober plus de 200 municipalités fut perçu comme une démarche positive pour trouver un règlement amiable aux disputes entre les municipalités et leurs contribuables.

La restructuration du mode de prestation et de l'administration des services de soins de santé du Manitoba, et la création, en 1997, des Offices régionaux de la santé, ont entraîné une autre expansion du mandat de l'ombudsman pour inclure les plaintes portant sur l'administration des hôpitaux. La loi impose aux Offices régionaux de la santé la planification, la gestion, la prestation, la surveillance et l'évaluation des services de santé dans les régions. Il existe une entente de responsabilité directe entre le ministre de la Santé et les Offices régionaux de la santé, ainsi qu'entre ces derniers et les établissements de soins de santé.

C'est la responsabilité directe ou indirecte envers la Couronne en ce qui concerne la bonne exécution des fonctions administratives qui amène les organismes à répondre à l'ombudsman. Désormais, ce dernier est donc appelé, en vertu de la nouvelle *Loi sur les offices régionaux de la santé*, à participer à la mise sur pied d'un processus d'examen indépendant visant les actions et les décisions administratives des Offices régionaux de la santé et des nombreux établissements de soins de santé.

La promulgation de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) en1997 et de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP), qui a remplacé la Loi sur l'accès à l'information en mai 1998, a permis l'examen indépendant, par le Bureau de l'ombudsman, des décisions prises par les organismes publics et les administrateurs de renseignements médicaux personnels. La *LAIPVP* prévoit le droit d'accès à des dossiers sous la garde ou le contrôle des organismes publics, sous réserve d'exemptions limitées et

particulières. Elle permet aussi de contrôler la façon dont les organismes publics procèdent à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation et à la conservation de renseignements personnels.

La *LRMP* vise la sensibilité et le caractère confidentiel des renseignements médicaux personnels, et établit des règles concernant la collecte, l'utilisation, la divulgation et la destruction des renseignements médicaux personnels. Elle fait valoir le droit des particuliers de consulter leurs renseignements médicaux personnels ainsi que d'exiger des corrections. Les administrateurs visés par la LRMP dans le secteur privé comprennent les professionnels de la santé, et les responsables des foyers de soins personnels, des cliniques médicales, des laboratoires, etc.

Le rôle de l'ombudsman en vertu de ces textes de loi comprend la poursuite d'enquêtes, de vérifications et de contrôles visant à assurer le respect de la loi. De plus, certaines dispositions permettent à l'ombudsman de renseigner le public sur la loi et de s'exprimer sur les programmes ou les textes législatifs qui ont une incidence sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

L'introduction, dans les années 1990, du rôle traditionnel de l'ombudsman dans les domaines visés par la législation en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée témoigne de la pertinence et de l'efficacité des examens indépendants minutieux des actions et des décisions administratives des organismes publics entrepris par l'ombudsman.

Utilité

Il y a trente ans, l'utilité du Bureau était évaluée en vertu de sa capacité à mener, par l'entremise d'un fonctionnaire indépendant de l'Assemblée législative, des enquêtes approfondies et impartiales sur les plaintes à l'endroit des ministères et des organismes du gouvernement provincial. Bien que les enquêtes sur les plaintes constituent toujours son activité principale, on reconnaît de plus en plus que l'ombudsman fait la promotion, dans l'exercice de ses fonctions, des principes fondamentaux de l'équité et de la responsabilité administratives. Je crois que la population s'est rendu compte que le fait de s'intéresser à de tels principes traduit un engagement plus profond à assurer des traitements équitables. Elle reconnaît aussi que les ombudsmans adoptent une approche plus proactive pour favoriser l'adhésion aux principes généraux de l'équité administrative en examinant les pratiques et les procédures, et que l'utilité de leurs bureaux ne peut être contestée.

Je pense qu'il est soulageant de savoir que les organismes publics s'engagent à faire respecter des normes élevées en matière d'équité. En se soumettant aux rigueurs d'un examen indépendant approfondi de l'ombudsman, les organismes publics témoignent de leur engagement aux principes de la transparence et de la responsabilisation, et je crois qu'un nombre croissant de citoyens désire voir une telle démarche.

Au fil des ans, j'ai remarqué un changement dans les attentes du public. Les particuliers s'attendent toujours à ce que les organismes publics agissent de manière équitable, ouverte et responsable, mais je pense que par le passé, ils acceptaient plus facilement ce qui leur était dit et qu'ils étaient moins tentés de s'élever contre les hauts fonctionnaires du gouvernement, les politiciens ou les membres des professions libérales comme les médecins ou les avocats. Mais cela a changé. Le public hésite maintenant moins à remettre en question les actions et les décisions qui le touchent ou à s'élever contre celles-ci, et c'est probablement parce qu'on a poussé les particuliers à prendre en main leur destinée, qu'il est plus facile de se procurer des

renseignements, que les connaissances et le niveau scolaire sont plus élevés et que les moyens de communication sont meilleurs.

Lorsque les gens sont intéressés par ce qui se passe, qu'ils ont envie de participer et qu'ils sont prêts à remettre en cause des actions et des décisions qui, à leur avis, ne se fondent pas sur les principes de l'équité et de la transparence, la démocratie n'en est que renforcée. Je crois que c'est en ce sens que le rôle de l'ombudsman est le plus utile. L'ombudsman fait partie d'un processus visant à augmenter la confiance du public à l'égard des institutions gouvernementales.

On ne se rend parfois pas compte de l'utilité du poste d'ombudsman. La plupart du temps, les personnes qui l'occupent exercent leur fonction, laquelle consiste à résoudre des litiges et à répondre à des sujets de préoccupation, de manière informelle, non accusatoire et non juridique, et le font en coulisse, loin des feux de la célébrité, pour ainsi dire. Il s'agit de la meilleure façon de procéder. Le rôle traditionnel de l'ombudsman est toutefois assorti de pouvoirs officiels et peut, lorsque le cas le justifie, assumer un caractère accusatoire et juridique. Le fait de savoir que l'ombudsman peut avoir recours à ces pouvoirs officiels, s'il le juge nécessaire, encourage effectivement les parties à rechercher des solutions à l'amiable avant que cela ne se produise.

Si l'on passe en revue l'histoire, la raison d'être et l'utilité du Bureau de l'ombudsman, on constate que cette fonction permet de faire la lumière sur le bon fonctionnement du gouvernement, tout en répondant à des milliers de plaintes et de préoccupations dans un cadre non accusatoire et non juridique.

SURVOL DES ACTIVITÉS

L'année a été très chargée. Notre bureau a reçu 885 plaintes officielles et 3 518 demandes de renseignements et commentaires sur des sujets de préoccupation. De plus, 342 cas ont été reportés de 1998 à 1999.

Un examen des activités en 1999 indique que ce fut une année productive au niveau de notre capacité à trouver une solution satisfaisante à un grand nombre de plaintes. Nous avons pu conclure 691 des plaintes reçues en 1999 et 282 des plaintes reportées de 1998. En tout, 973 dossiers ont été fermés en 1999 et 236 d'entre eux ont pu être résolus en tout ou en partie grâce à l'intervention de notre bureau.

Au cours de l'année, le Bureau de l'ombudsman reçoit de nombreux appels téléphoniques ou plaintes au sujet de ministères ou d'organismes des gouvernements provincial et fédéral, d'entreprises privées ou d'autres affaires personnelles. Le personnel de réception des plaintes, dont la tâche est d'offrir un service rapide et utile en expliquant nos compétences et notre mandat, ainsi que de fournir des renseignements et des renvois, joue un rôle très important. Toutes les demandes faites par téléphone ou en personne auprès de notre bureau sont traitées en toute confidentialité. Nous demandons normalement aux particuliers s'ils ont tenté de régler leur différend avec l'organisme public concerné. Si cela n'est pas le cas, nous les incitons à tirer la question au clair avec l'organisme public avant de déposer une plainte auprès de notre bureau. Nous aidons les particuliers à déterminer les voies de recours dont ils disposent et leur suggérons de les explorer toutes avant de demander notre intervention. Si nous jugeons qu'il serait malgré tout déraisonnable de s'attendre à ce que le particulier exerce son droit d'appel, nous pouvons décider d'ouvrir un dossier et de débuter notre enquête.

Bien que la *Loi sur l'ombudsman* exige le dépôt de plaintes écrites, nous sommes conscients que cela peut être très difficile, voire impossible, pour certaines personnes. Dans de tels cas, le personnel de réception des plaintes aidera le plaignant à formuler sa plainte par écrit.

Si la plainte relève de notre compétence, un membre du personnel de réception des plaintes explique la procédure que suit le bureau. Dans le cas contraire, le personnel étudiera la question et tentera de déterminer la meilleure voie de recours pour le plaignant. Nous nous sommes efforcés de maintenir à jour un manuel de référence complet à l'intention de notre personnel de réception des plaintes. Nous avons constaté que ces employés aident les personnes qui se présentent à notre bureau à identifier les problèmes et à déterminer les démarches nécessaires à suivre pour les résoudre.

Comme l'indiquent nos rapports annuels précédents, si nous avons réussi à offrir des services à la population, à l'Assemblée législative et aux organismes publics, nous le devons en grande partie au dévouement et au travail assidu de notre personnel. À titre d'ombudsman, j'ai eu le privilège de travailler avec une équipe de gens qualifiés et consciencieux qui ne cessent de faire preuve d'énergie et d'enthousiasme dans l'exercice de leurs fonctions et responsabilités en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*.

Statistiques

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Plaintes et demandes de renseignements par téléphone reçues par année

En 1999, notre bureau a reçu 885 plaintes officielles écrites et 3 518 demandes de renseignements et commentaires sur des sujets de préoccupation par téléphone. Les statistiques indiquent en détail contre qui ont été portées les plaintes, d'où celles-ci provenaient, ce que l'on en a fait et combien de cas ont été reportés à 2000.

Année	Plaintes déposés par écrit	Demandes de renseignements par téléphone	Total
1970	333	-	333
1971	396	-	396
1972	487	-	487
1973	441	-	441
1974	641	-	641
1975	651	-	651
1976	596	-	596
1977	606	-	606
1978	543	-	543
1979	531	-	531
1980	510	-	510
1981	526	-	526
1982	551	348	899
1983	728	1 179	1 907
1984	807	1 275	2 082
1985	858	1 826	2 684
1986	674	1 347	2 021
1987	757	3 261	4 018
1988	843	2 262	3 105
1989	829	3 004	3 833
1990	753	2 609	3 362
1991	857	2 614	3 471
1992	786	3 263	4 049
1993	720	3 033	3 753
1994	777	3 581	4 358
1995	718	3 423	4 141
1996	710	3 582	4 292
1997	905	3 620	4 525
1998	940	3 045	3 985
1999	885	3 518	4 403
Total	**20 359**	**46 790**	**67 149**

Plaintes et demandes de renseignements par téléphone reçues par année

En 1999, notre bureau a reçu 885 plaintes officielles écrites et 3 518 demandes de renseignements et commentaires sur des sujets de préoccupation par téléphone. Les statistiques indiquent en détail contre qui ont été portées les plaintes, d'où celles-ci provenaient, ce que l'on en a fait et combien de cas ont été reportés à 2000.

Année	Plaintes déposées par écrit	Demandes de renseignements par téléphone	Total
1970	333	-	333
1971	396	-	396
1972	487	-	487
1973	441	-	441
1974	641	-	641
1975	651	-	651
1976	596	-	596
1977	606	-	606
1978	543	-	543
1979	531	-	531
1980	510	-	510
1981	526	-	526
1982	551	348	899
1983	728	1 179	1 907
1984	807	1 275	2 082
1985	858	1 826	2 684
1986	674	1 347	2 021
1987	757	3 261	4 018
1988	843	2 262	3 105
1989	829	3 004	3 833
1990	753	2 609	3 362
1991	857	2 614	3 471
1992	786	3 263	4 049
1993	720	3 033	3 753
1994	777	3 581	4 358
1995	718	3 423	4 141
1996	710	3 582	4 292
1997	905	3 620	4 525
1998	940	3 043	3 983
1999	885	3 518	4 403
Total	20 369	46 784	67 149

Demandes de renseignements et commentaires sur des sujets de préoccupation reçus par téléphone en 1999

MINISTÈRES

Agriculture (9)	
Généralités	5
Société d'assurancerécolte du Manitoba	4
Commission de la fonction publique (9)	
Consommation et Corporations (65)	
Généralités	16
Office de la protection du consommateur	3
Com. des valeurs mobilières du Manitoba	1
Location à usage d'habitation	44
Direction des assurances	1
Éducation et Formation professionnelle (25)	
Généralités	12
Aide aux étudiants	13
Environnement (7)	
Services à la famille (367)	
Généralités	44
Services à l'enfant et à la famille	81
Aide à l'emploi et au revenu	237
Comité consultatif des services sociaux	5
Finances (10)	
Services du gouvernement (5)	
Santé (116)	
Généralités	33
Santé mentale	56
Centre des sciences de la santé	3
Centre de santé mentale de Selkirk	8
Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances	3
Offices régionaux de la santé	13
Voirie et transport (40)	
Généralités	17
Permis et immatriculations	23
Logement (46)	
Généralités	34
Bureau de logement du Manitoba	12
Industrie, Commerce et Tourisme (1)	
Assemblée législative (5)	
Travail Manitoba (14)	
Généralités	1
Normes d'emploi	5
Commission du travail du Manitoba	8
Ministère de la Justice (605)	
Généralités	58
Centre Agassiz pour la jeunesse	11
Établ. correctionnel de Dauphin	2
Établ. correctionnel de Brandon	108
Établ. correctionnel de Headingley	112
Établ. correctionnel de Milner Ridge	17
Établ. correctionnel de Portage	36
Établ. correctionnel de The Pas	10
Centre de détention provisoire de Wpg.	83
Exécution des ordonnances	68
Commission des droits de la personne	11
Aide juridique Manitoba	23
Curateur public	34
Centre manitobain de la jeunesse	8
Tribunaux	24
Ressources naturelles (32)	
Affaires du Nord (1)	
Développement rural (3)	

COMMISSIONS

Commission des accidents de travail (129)	

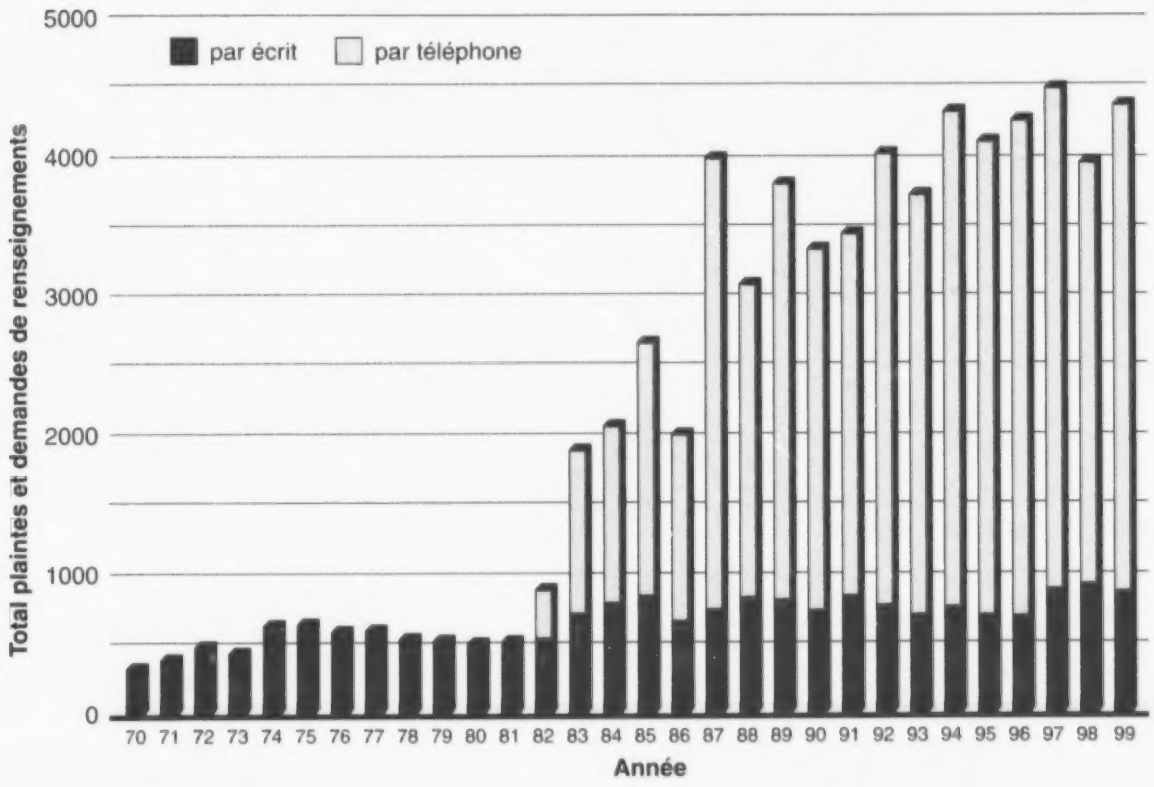
CORPORATIONS

Corporations et affaires extraministérielles (389)	
Généralités	9
Hydro Manitoba	53
Société d'assurancepublique du Manitoba	327

AUTRES

Ministères et organismes fédéraux (193)	
Généralités	95
Douanes	1
Assurance-emploi	25
Santé et Bienêtre Canada	24
Com.des plaintes publiques - GRC	16
Revenu Canada	32
Municipalités - Villes (142)	
Généralités	111
Ville de Winnipeg	31
Affaires privées (1 305)	
Généralités	1 155
Consommateurs	63
Médecins	19
Avocats	31
Écoles	24
Total	**3 518**

Plaintes et demandes de renseignements par téléphone reçues par année



Plaintes officielles reçues en 1999 par catégorie et traitement

Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband. (Omb.)	Renseign. fournis	Non fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
MINISTÈRES											
Agriculture	**5**										
Généralités	3	-	1	-	1	-	-	-	-	-	1
Société d'assurancerécolte du Manitoba	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Commission de la fonction publique	**5**	-	-	-	-	2	2	-	-	1	-
Consommation et corporations	**39**										
Généralités	19	-	-	-	-	2	10	-	-	3	4
Office de la protection du consommateur	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Commission des valeurs mobilières	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Location à usage d'habitation	18	3	-	-	-	5	6	1	-	1	2
Éducation et Formation professionnelle	**10**										
Généralités	7	1	-	1	-	1	1	1	-	1	1
Aide aux étudiants	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Énergie et mines	**2**	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-
Environnement	**5**	-	-	-	-	1	1	-	-	-	3
Services à la famille	**82**										
Généralités	16	1	-	2	1	2	2	-	-	4	4
Services à l'enfant et à la famille	17	-	-	2	4	2	2	-	-	2	5
Aide à l'emploi et au revenu	48	3	-	2	1	10	12	-	-	16	4
Comité consultatif des services sociaux	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Finances	**2**	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
Services du gouvernement	**5**	-	-	1	1	1	-	-	-	-	2
Santé	**54**										
Généralités	24	-	1	1	3	6	4	-	-	1	8
Fond. man. de lutte contre les dépendances	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-
Centre des sciences de la santé	4	-	-	1	-	2	1	-	-	-	-
Santé mentale	8	-	-	3	1	1	1	-	-	-	2
Centre de santé mentale de Selkirk	9	-	2	-	-	3	3	-	-	1	-
Office régional de la santé	7	-	-	-	-	5	-	-	-	2	-
Voirie et transport	**21**										
Généralités	8	-	-	-	1	1	1	1	-	-	4
Permis et immatriculations	13	1	-	-	1	2	5	2	-	-	2
Logement	**16**										
Généralités	5	1	-	-	-	-	2	-	-	2	-

Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband. (Omb.)	Renseign. fournis	Non fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
Bureau de logement du Manitoba	11	-	-	2	1	1	2	2	-	-	3
Assemblée législative	**1**	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Travail Manitoba	**13**										
Généralités	5	-	-	-	-	-	3	-	-	1	1
Normes d'emploi	4	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2
Commission du travail du Manitoba	4	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2
Justice Manitoba	**296**										
Généralités	25	4	-	-	-	5	3	-	-	4	9
Centre Agassiz pour la jeunesse	15	1	-	-	1	1	2	1	-	8	1
Établissement correctionnel de Brandon	40	1	-	2	-	6	11	1	-	6	13
Établissement correctionnel de Dauphin	4	1	-	-	-	-	2	-	-	1	-
Établissement correctionnel de Headingley	47	-	-	-	1	7	13	6	-	19	1
Établissement correctionnel de Milner Ridge	7	-	-	1	-	1	4	-	-	1	-
Établissement correctionnel de Portage	22	1	-	-	-	2	12	-	-	3	4
Établissement correctionnel de The Pas	8	-	-	-	-	3	5	-	-	-	-
Ctr. de détention provisoire Winnipeg	50	-	-	3	2	4	23	1	-	15	2
Exécution des ordonnances alimentaires	23	-	-	-	-	5	8	1	-	7	2
Commission des droits de la personne	6	-	-	1	-	1	3	-	-	-	1
Aide juridique Manitoba	9	-	-	-	1	2	2	1	-	-	3
Curateur public	22	1	1	4	-	2	7	-	-	3	4
Centre manitobain de la jeunesse	6	-	-	1	-	-	2	2	-	1	-
Tribunaux	12	-	1	1	-	7	1	-	-	2	-
Ressources naturelles	**23**	1	-	2	-	3	1	-	-	3	13
Affaires du Nord	**3**	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-
Développement rural	**9**	-	-	-	-	-	5	-	-	1	3
Municipalités	**56**	-	1	1	2	7	14	1	-	5	25
CORPORATIONS											
Corp. et affaires extraministérielles	**190**										
Généralités	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Corporation manitobaine des loteries	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-

Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband. (Omb.)	Renseign. fournis	Non fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
Hydro Manitoba	11	1	-	1	-	-	5	-	-	2	2
Société d'assurance publique du Manitoba	128	4	2	6	2	17	32	8	-	17	40
Commission des accidents du travail	48	5	3	3	2	9	5	-	-	6	15
AUTRES											
Ministères et organismes fédéraux	7	2	-	-	-	5	-	-	-	-	-
Douanes	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Santé et Bienêtr	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Affaires privées	33	1	7	-	1	23	-	-	-	1	-
Revenu Canada	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-
Écoles	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Total	**885**	**36**	**19**	**44**	**30**	**169**	**219**	**32**	**-**	**142**	**194**

En 1999, 691 ou 78% des plaintes reçues ont été réglées pendant l'année.

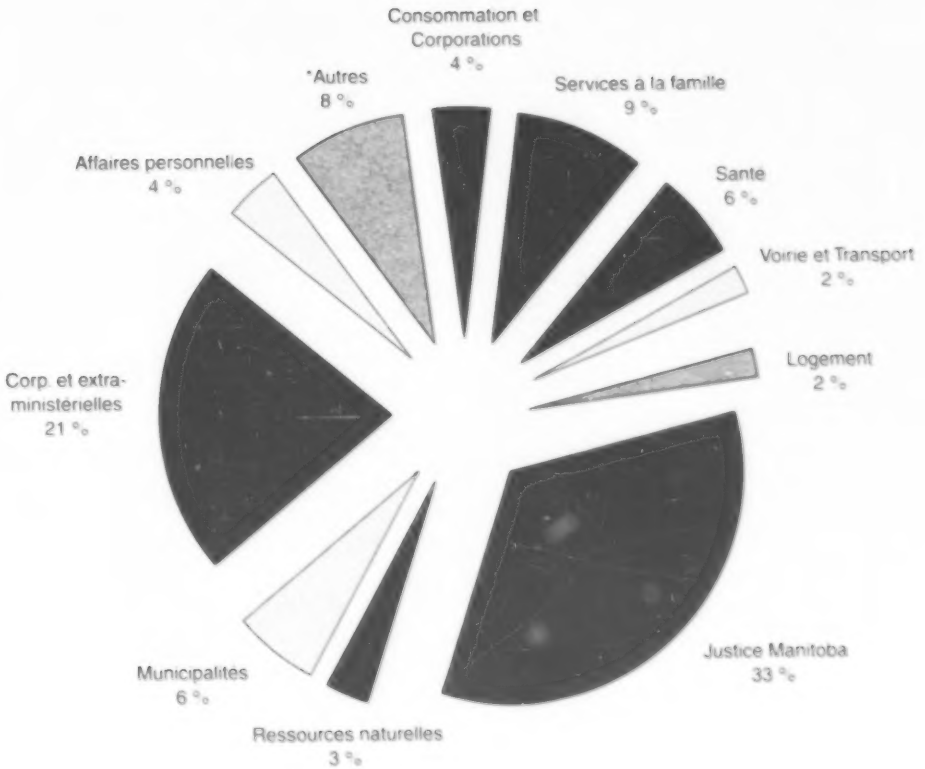
L'ombudsman a rejeté 19 plaintes, soit moins de 3% du nombre total de plaintes reçues.

Pendant l'année, 74 ou 11% des plaintes reçues ont été abandonnées par l'ombudsman ou le client. Parmi les plaintes réglées, 379 ou 55% entraient dans les catégories suivantes : aide offerte, renseignements fournis, plainte réglée ou plainte partiellement réglée. En outre, 219 ou 32% des plaintes ont été jugées non fondées.

Provenance des plaintes

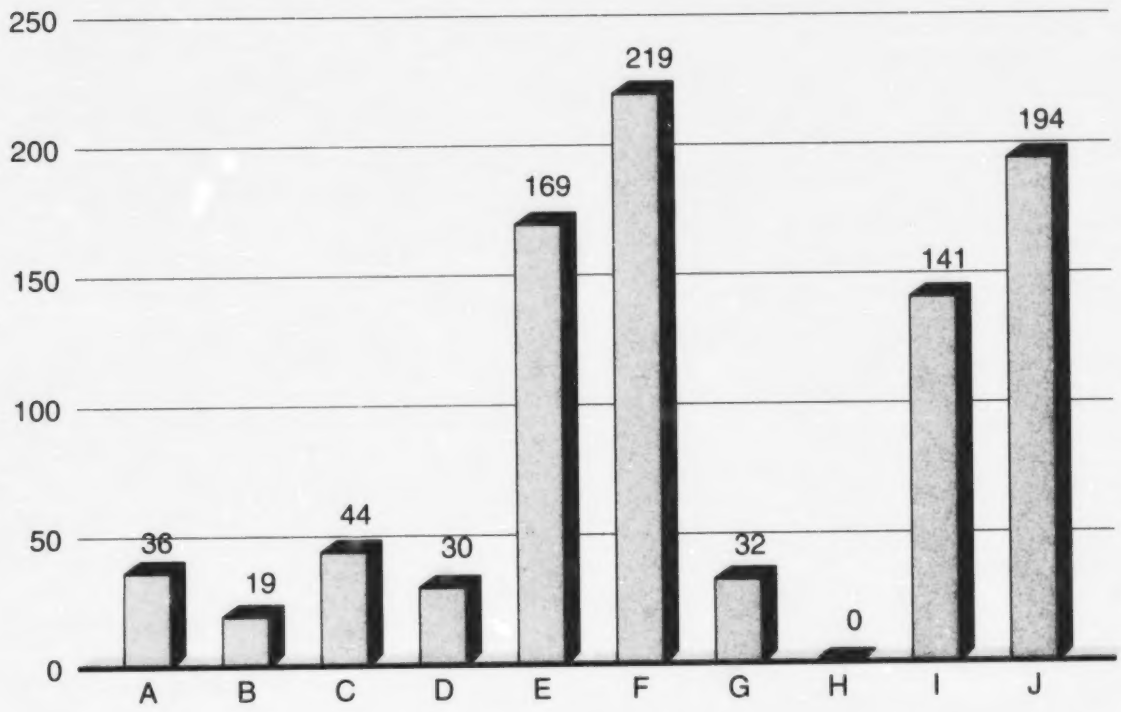
Amaranth	1
Anola	3
Arborg	1
Arden	1
Argyle	1
Arnes	1
Austin	1
Bagot	1
Baldur	3
Beausejour	8
Belair	1
Belmont	2
Binscarth	1
Boggy Creek	1
Boissevain	4
Bowsman	1
Brandon	80
Camp Morton	1
Carberry	2
Churchill	1
Clandeboye	2
Cormorant	3
Cranberry Portage	1
Crandall	1
Darlingford	1
Dauphin	6
Dugald	2
East St. Paul	2
Edwin	1
Elie	1
Emerson	1
Fisher Branch	3
Flin Flon	1
Fork River	1
Gilbert Plains	1
Gimli	4
God Lake Narrows	1
Gretna	1
Griswold	2
Gunton	1
Gypsumville	1
Haywood	1
Hazelridge	1
Headingley	41
Île des Chênes	7
Inwood	1
Kenton	1
Kenville	1
Kola	1
La Broquerie	1
Lac du Bonnet	2
LaSalle	2
Leaf Rapids	2
Libau	3
Lockport	1
Lorette	5
Lundar	1
Lynn Lake	1
MacGregor	1
Manitou	1
Minnedosa	1
Moosehorn	1
Morden	4
Morris	1
Neepawa	4
Newdale	1
Ninga	1
Niverville	1
Norway House	1
Notre Dame de Lourdes	1
Oak Lake	1
Pine Falls	1
Pine River	1
Plum Coulee	3
Plumas	1
Portage la Prairie	37
Roland	1
Rossburn	2
Sandy Lake	2
Sanford	1
Selkirk	25
Seven Sisters	1
Shilo	1
Shoal Lake	3
Skownan	1
Snowflake	1
Souris	2
Saint Adolphe	1
Saint Claude	1
Saint Georges	1
Saint Lazare	1
Saint Martin	1
Saint Norbert	2
Saint Pierre Jolys	1
Sainte Anne	4
Sainte Rose	1
Steinbach	5
Stonewall	5
Stony Mountain	4
Stuartburn	1
Swan River	4
Teulon	2
The Pas	11
Thompson	4
Tilston	1
Traverse Bay	1
Vogar	2
Wabowden	1
Warren	3
Waskada	1
West St. Paul	2
Whitemouth	1
Winkler	6
Winnipeg	457
Winnipeg Beach	1
Winnipegosis	4
Woodlands	1
Soustotal	**856**
Alberta	10
Colombie-Britannique	4
Minnesota	1
Nouveau-Brunswick	2
Territoires du Nord-Ouest	1
Ontario	10
Saskatchewan	1
Soustotal	**29**
Total	**885**

Plaintes officielles reçues en 1999 exprimées en pourcentage



* Il s'agit de ministères ayant reçu moins de 15 plaintes.

Traitement de cas reçus en 1999



A = Aide offerte
B = Refusées
C = Aband. (Client)
D = Aband. (Omb.)
E = Renseign. fournis
F = Non fondées
G = Part. réglées
H = Recomm.
I = Réglées
J = À létude

Cases Brought Forward from the Previous Year

À la fin de 1998, 342 plaintes étaient toujours à l'étude (1 datant de 1994, 5 de 1996, 41 de 1997 et les 295 restantes de 1998), réparties comme suit :

Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband. (Omb.)	Renseign. fournis	Non fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
Agriculture	**2**	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Com. de la fonction publique	**2**	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Consommation et Corp.	**22**										
Généralités	8	1	-	-	-	-	4	-	-	-	3
Com. des valeurs mobilières	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Location à usage d'habitation	13	1	-	1	-	5	2	-	-	2	2
Éducation et Formation professionnelle	**5**	-	-	-	2	-	-	-	-	-	3
Environnement	**3**	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-
Services à la famille	**23**										
Généralités	13	2	-	-	-	2	4	-	-	3	2
Serv. à l'enfant et à la famille	6	-	-	-	1	-	2	-	-	-	3
Aide à l'emploi et au revenu	4	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-
Finances	**2**	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
Services du gouvernement	**4**	1	-	-	1	-	-	-	-	1	1
Santé	**13**										
Généralités	7	1	-	2	-	2	1	1	-	-	-
Manitoba Adolescent Treatment Centre	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Santé mentale	4	1	-	-	-	-	2	-	-	-	1
Voirie et transport	**9**										
Généralités	7	-	-	1	-	-	4	-	1	-	1
Permis et immatriculations	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Logement	**3**										
Généralités	2	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
Bureau de logement du Manitoba	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Industrie, Commerce et Tourisme	**1**	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Travail Manitoba	**6**										
Généralités	4	-	-	-	2	1	-	-	-	-	1
Com. du travail du Manitoba	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Justice Manitoba	**66**										
Généralités	15	-	-	-	1	2	3	2	-	2	5
Centre Agassiz pour la jeunesse	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Ét. correct. de Brandon	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Ét. correct. de Headingley	3	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-
Ét. correct. de Milner Ridge	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Ét. correct. de Portage	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Centre de détention provisoire Wpg.	9	-	-	-	-	5	1	1	-	1	1
Exéc. des ordonnances alim.	7	-	-	2	-	1	2	2	-	-	-
Com. des droits de la personne	4	-	-	3	-	-	1	-	-	-	-
Aide juridique Manitoba	2	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
Curateur public	10	-	-	4	-	3	2	-	-	1	-
Centre manitobain de la jeunesse	8	-	-	1	-	-	3	2	-	1	1
Tribunaux	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Ressources naturelles	**26**	-	-	1	-	2	13	-	-	1	9
Affaires du Nord	**3**	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1
Développement rural	**4**	-	-	-	-	1	-	-	-	2	1
MUNICIPALITÉS	**44**	1	-	5	1	9	8	1	-	9	10
Corporations											
Corp. et affaires extra-ministérielles	**94**										
Corp. manitobaine des loteries	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Manitoba Hydro	4	-	-	-	-	1	-	2	-	-	1
Société d'assurance publique du Manitoba	72	1	-	5	2	12	31	3	-	12	6
Com. des accidents de travail	17	1	-	2	2	3	-	-	-	2	7
Autres											
Médecins	**1**	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Affaires privées	**9**	1	1	1	-	6	-	-	-	-	-
Autres	**342**	**12**	**1**	**29**	**15**	**63**	**98**	**19**	**1**	**43**	**61**

Sommaire de quelques cas

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE DU MANITOBA

Plaintes officielles reçues : 5
Demandes de renseignements téléphoniques : 9

Étant donné que la Commission dispose déjà d'un processus d'appel bien établi, nous ne recevons que peu de plaintes à son endroit. L'exemple ci-dessous illustre un cas dans lequel notre bureau a contribué à résoudre un problème.

L'examen par notre bureau mène à une solution

La situation :

En 1999, la Commission a réparti un excédent provenant du Fonds du régime d'assurance collective de la fonction publique. Ce surplus résultait de cotisations salariales payées en trop et avait été repéré lors d'une évaluation actuarielle au 31 décembre 1997.

La méthode de répartition a été choisie à la suite d'une entente entre les comités représentant d'une part, ministères et organismes du gouvernement, et d'autre part, employés et pensionnés.

Pour être admissibles à recevoir un remboursement, les bénéficiaires devaient satisfaire à un certain nombre de critères. Aux fins de la présente plainte, les critères pertinents s'appliquant aux bénéficiaires potentiels étaient les suivants : avoir été un employé actif, invalide ou retraité, inscrit au régime d'assurance-vie collectif des employés au 31 décembre 1997 et, avoir été, au 2 janvier 1999, un employé actif ou invalide, ou avoir pris sa retraite conformément aux termes du régime de pension pertinent, tels que définis dans l'entente avec la Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie.

Le problème :

Notre bureau a reçu une plainte de Madame D. Elle satisfaisait au premier critère, puisqu'elle était employée et membre du Fonds au

31 décembre 1997. Elle apprit, toutefois, qu'elle ne satisfaisait pas au deuxième critère, car elle avait été mise en disponibilité au printemps 1998. Madame D. était d'avis qu'elle avait droit à un remboursement, car elle n'était pas responsable de la perte de son emploi pour cause de restructuration. Elle maintenait aussi qu'elle aurait pu être considérée comme employée en janvier 1999, puisque son nom avait figuré sur une liste de « réemploi » pendant un an suivant sa mise en disponibilité et qu'on lui avait en effet demandé de venir travailler à au moins deux reprises pendant cette période.

Les mesures prises :

Nous avons communiqué avec un représentant de la Commission de la fonction publique, qui a accepté d'examiner le cas de la plaignante afin de vérifier les éléments qu'elle avait présentés et d'aborder, s'il y avait lieu de le faire, la question de sa situation au 2 janvier 1999

Nous avons été informés, par la suite, qu'une analyse de la situation avait permis de conclure qu'elle aurait dû être inclue dans le groupe de personnes admissibles à recevoir un remboursement.

La plaignante a reçu un remboursement et s'est dite très heureuse du dénouement de l'affaire.

Au début, l'idée semblait bonne

La plainte :

En 1982, Monsieur R., fonctionnaire, était en mauvaise santé et décida d'assister à un séminaire sur la planification de la retraite anticipée offert aux employés de la fonction publique, afin de s'informer de ses options en la matière. Après avoir assisté au séminaire, Monsieur R. décida de combiner sa pension de la fonction publique avec la Sécurité de la vieillesse, et prit sa retraite peu de temps après, à l'âge de 58 ans. Monsieur R. croyait que s'il touchait un complément afin que ses prestations de pension soient équivalentes aux futures prestations de la Sécurité de la vieillesse pendant

les 7 ans précédant son 65e anniversaire, sa pension serait réduite par la même somme pendant les 7 ans suivant son 65e anniversaire, de manière à rembourser les versements complémentaires. Cela ne fut pas le cas. Monsieur R. communiqua avec la Régie de retraite de la fonction publique, qui l'informa que le solde de sa pension serait assujetti à la réduction à partir de son 65e anniversaire, et ce, jusqu'à sa mort, et non jusqu'à la date du remboursement de la somme avancée. Monsieur R. n'était pas d'accord et décida de nous écrire pour obtenir de l'aide. Il se demandait, notamment, pourquoi la somme devait être perçue pour la durée de sa vie plutôt que jusqu'à la date de remboursement des sommes avancées. Selon lui, ces choses ne lui avaient pas été expliquées clairement en 1982. S'il avait su que les prestations seraient réduites pour le reste de sa vie, il n'aurait jamais pris de telles dispositions.

La solution :

Nous avons écrit à la Régie de retraite de la fonction publique pour demander des explications en vue d'éclaircir la situation de Monsieur R. Nous avons reçu une copie d'une entente signée par lui en 1982, dans laquelle il est clairement énoncé qu'à compter de son 65e anniversaire sa pension serait réduite « de 150 dollars par mois *pour la vie* ».

De plus, la correspondance envoyée à Monsieur R. au cours de cette même année contient des précisions quant aux modalités de remboursement. La Régie nous a également informé qu'il arrivait de temps à autre que des personnes appellent pour obtenir des précisions relatives aux termes de l'entente, mais qu'elle n'avait jamais reçu de plainte d'un particulier qui ne comprenait pas les conditions auxquelles il avait accepté de se conformer. Comme il était impossible de confirmer la conversation entre Monsieur R. et le représentant lors du séminaire en 1982 (aucun procès-verbal de ces entretiens n'est gardé), il nous a suffi de constater que les conditions de l'entente avaient été exposées clairement à Monsieur R. par le biais du contrat écrit et de la correspondance.

Le directeur général de la Régie nous a aussi expliqué que les séminaires ont pour but de permettre aux membres du régime de pension de s'informer des différentes options offertes. La Régie ne recommande aucune option, car il s'agit là d'un choix personnel. Elle fournit cependant, sur demande, des exemples et des scénarios de diverses modalités de paiement.

Aux questions au sujet du programme de retraite anticipée volontaire, la Régie répond que la personne touchera, jusqu'à son 65e anniversaire, un supplément pour égaler la somme qu'elle recevrait de la Sécurité de la vieillesse. À compter du 65e anniversaire, soit le moment où la personne commence à toucher des prestations de la Sécurité de la vieillesse, la pension de la fonction publique est réduite de la somme du supplément afin de rembourser les versements avancés. La Régie attire l'attention des particuliers sur le fait que le remboursement s'échelonne sur la durée de vie du pensionné. Les prestataires sont informés de leur seuil de rentabilité (c'est-à-dire, de la date de remboursement entier de l'avance) afin de leur permettre de peser le pour et le contre de cette option.

Le risque :

Profiter de ce programme de retraite anticipée est une entreprise risquée dans la mesure où la période de remboursement peut être plus longue que la période pendant laquelle des suppléments ont été avancés. Par exemple, une personne ayant touché le supplément pendant 5 ans avant son 65e anniversaire mettrait 10 ans à rembourser la dette, à condition, naturellement, d'atteindre l'âge de 75 ans.

Puisque notre enquête n'a dévoilé aucune erreur ou omission de la part de la Régie dans l'affaire, nous avons informé Monsieur R. que nous ne pouvions donner suite à sa plainte.

CONSOMMATION ET CORPORATIONS MANITOBA

Plaintes officiels reçues : 39
Demandes de renseignements téléphoniques : 65

la découverte d'une erreur entraîne un remboursement ...

La majorité des plaintes reçues par le Bureau à l'endroit du ministère ont pour objet des disputes entre propriétaire et locataire, ou visent le rôle de la Direction de la location à usage d'habitation et de la Commission de la location à usage d'habitation. Les disputes entre propriétaires et locataires peuvent être assez litigieuses. La résolution de ces disputes à la satisfaction de toutes les parties concernées est – il va sans dire – une tâche difficile et audacieuse.
Il n'est pas surprenant, donc, que l'on communique souvent avec notre bureau pour demander un examen indépendant après l'échec des processus d'appel.
Le cas ci-dessous a été résolu après qu'un examen de la part de notre bureau a permis de repérer et de corriger une erreur.

Modification de l'ordonnance

Inquiet que la Direction de la location à usage d'habitation et la Commission de la location à usage d'habitation aient pris des décisions mal fondées relativement à une dispute ayant pour objet un dépôt de garantie, Monsieur Y. a communiqué avec notre bureau. Il soutenait que la somme du dépôt de garantie qu'il avait versée au propriétaire ne correspondait pas à celle figurant dans le texte des décisions de la Direction et de la Commission.
Lors des discussions avec notre bureau, il est devenu évident que la dispute portait sur plusieurs aspects et qu'une erreur relative au montant du dépôt de garantie n'avait pas été repérée. Le locataire a produit une copie du reçu donné par le propriétaire pour le dépôt de garantie, après quoi nous avons communiqué avec la Direction et la Commission pour demander un examen de la situation.
L'examen permit de trouver l'erreur et l'ordonnance de la Commission fut modifiée. Le locataire reçut un remboursement d'environ 64 dollars.

SERVICES À LA FAMILLE ET LOGEMENT MANITOBA

Plaintes officielles reçues : 98

(Services à la famille : 82)

(Logement : 16)

Demandes de renseignements téléphoniques : 413

(Services à la famille : 367)

(Logement : 46)

En 1999, le ministère des Services à la famille et le ministère du Logement furent fusionnés. Les statistiques relatives aux plaintes officielles et aux demandes téléphoniques ont été combinées.

La majorité des sujets de préoccupation, des demandes de renseignements et des plaintes officielles reçus par notre Bureau visent la Division de l'aide à l'emploi et au revenu (48 plaintes officielles et 237 demandes de renseignements et commentaires au sujet de préoccupations) et la Division des services à l'enfant et à la famille (17 plaintes officielles et 81 demandes de renseignements et commentaires au sujet de préoccupations).

Cela n'est pas surprenant, car ces Divisions s'occupent très activement de questions à caractère personnel et sensible.

Les sommaires de quelques cas suivent. De plus, la partie du présent rapport consacrée aux Services à l'enfance et à l'adolescence fournit aussi des exemples de sommaires de cas touchant Services à la famille Manitoba.

Vu d'une autre perspective

Le dossier :

Monsieur B. a été victime d'une agression, au cours de laquelle ses lunettes ont été cassées. Il était bénéficiaire de l'aide au revenu et on lui conseilla de communiquer avec le bureau d'un programme administré par Justice Manitoba et appelé Indemnisation des victimes d'actes criminels.

Après avoir communiqué avec le bureau du programme, il fut dirigé

...la plainte est réglée grâce à une perspective claire...

vers l'Aide au revenu, car le programme ne rembourse pas les frais de moins de150 dollars. Bien que le coût des lunettes de Monsieur B. soit d'environ 150 dollars, lorsque achetées par l'entremise de l'Aide au revenu, celles-ci ne coûtent que 84 dollars. Selon notre client, l'Aide au revenu l'avait informé qu'il n'aurait pas droit à de nouvelles lunettes avant un an. De plus, il était un ancien client de la Ville de Winnipeg et celle-ci avait instauré une politique à court terme s'appliquant aux anciens clients de la Ville de Winnipeg, en vertu de laquelle Monsieur B. n'était pas admissible à obtenir de nouvelles lunettes. On l'informa, toutefois, que la demande pour de nouvelles lunettes serait traitée et que le coût serait déduit de ses prochains chèques.

Les mesures prises :

Notre bureau intervint et le responsable de son dossier le vérifia de nouveau et découvrit que Monsieur B. avait bel et bien droit à de nouvelles lunettes aux termes de leur programme, mais qu'en vertu de la politique de transition à l'égard des anciens clients de la Ville de Winnipeg, il n'était pas admissible. Nous avons mené de plus amples enquêtes auprès de la Direction centrale de l'aide au revenu où l'on nous a informé que la politique avait été mal interprétée et que notre plaignant était effectivement admissible aux termes des lignes directrices du programme. En conséquence, il avait le droit d'obtenir des lunettes gratuitement. Plus tard, notre plaignant a appelé pour nous informer qu'il était allé chercher ses nouvelles lunettes et que rien n'avait été déduit de son chèque d'aide au revenu. Monsieur B. s'est dit satisfait de la tournure des événements.

Révision du processus de délivrance de licences

En 1997, notre bureau a reçu la plainte d'un fournisseur de soins du programme Vivre en communauté. L'employé avait été embauché par une agence privée pour donner des soins à un adulte membre du programme. L'adulte vivait avec le fournisseur de soins au domicile de ce dernier,

un cas particulier.... un examen systémique

situation approuvée par Services à la famille Manitoba, Région de Winnipeg. Cette entente était censée créer une atmosphère de type « familial », semblable à celle que l'on retrouve dans les familles d'accueil pour enfants.

Le problème :

Services à la famille Manitoba a délivré une licence à l'agence privée à l'adresse du domicile du fournisseur de soins. Ce dernier avait conclu un bail pour louer l'appartement, alors que l'agence a subséquemment décidé de mettre fin à l'hébergement à domicile. Le fournisseur de soins s'est interrogé sur les voies de recours qui s'offraient à lui, ainsi que sur la responsabilité du bureau régional dans l'affaire. Il était particulièrement inquiet, car il n'avait pas réussi à résilier le bail après la cessation de l'entente de placement. Normalement, lorsque la licence d'un fournisseur de soins est révoquée, celui-ci peut en aller appeler auprès du Comité consultatif des services sociaux. Dans le cas présent, la licence ayant été délivrée à l'agence privée, il n'avait aucune voie de recours auprès du Comité.

Le résultat :

Notre bureau a poursuivi l'enquête auprès du bureau régional. Nos questions ont abouti à une révision systémique du processus de délivrance de licences dans la Région de Winnipeg. Celle-ci a décidé de mettre en œuvre un nouveau processus visant les foyers nouvellement approuvés, processus qui s'appliquerait toujours au moment du renouvellement des permis. Cela signifiait essentiellement que le domicile d'un fournisseur de soins serait approuvé en son nom ; ce dernier aurait ainsi une voie de recours auprès du Comité en cas de révocation de la licence.

La vérité est dans les oreilles de celui qui écoute

Notre bureau a reçu une plainte de Monsieur D., dans laquelle il exprime ses préoccupations quant à la façon dont se déroulait son audience d'appel devant le Comité consultatif des services sociaux.

communiquer clairement pour éviter les malen-tendus...

La plainte :

Monsieur D. nous informa de sa comparution devant le Comité pour en appeler d'une décision du Bureau de l'aide à l'emploi et au revenu. Son appel avait pour objet le refus de sa demande d'aide à l'emploi et ses réserves quant à savoir si sa demande avait été traitée dans des délais raisonnables. Notre bureau apprit que de faux renseignements avaient été présentés pendant l'audience, que sa présidente était partiale et conflictuelle, et qu'elle défendait les intérêts du Bureau de l'aide à l'emploi et au revenu.

Pendant ces auditions, on a l'habitude d'enregistrer les délibérations sur audiocassettes et de les conserver pendant une courte période de temps. Monsieur D. avait obtenu une copie de l'audiocassette et l'avait remise à notre enquêteur. Ce dernier a également rencontré des représentants du Comité pour passer en revue les points de litige.

L'explication :

Suite à nos enquêtes préliminaires, le directeur du Comité nous a écrit pour nous informer du processus suivi par le Comité pendant de telles audiences. Nous avons appris que la personne qui préside à l'audience d'appel prévoit d'abord une introduction avant de lire le préambule. Le directeur a souligné que tout effort était fait pour favoriser une communication courtoise et objective avec les appelants et les représentants du Bureau de l'aide au revenu. Il était d'avis que la présidente de l'audition tentait d'aider l'appelant à comprendre le mode de fonctionnement du système, le tout dans un souci de serviabilité. Le directeur a toutefois dû reconnaître que ce comportement pouvait être mal interprété et qu'il aurait peut-être été préférable que les représentants du Bureau de l'aide au revenu précisent leurs propres procédures.

L'excuse :

De plus, nous avons appris que la présidente avait déclaré que son ton de voix pendant l'audience avait donné l'impression qu'elle était fâchée, ceci était tout à fait involontaire de sa part. Elle a transmis ses excuses au plaignant, « au cas où il aurait perçu la situation

de cette façon ». Finalement, le directeur indiqua, que suite à un examen minutieux de la plainte de Monsieur D., il semblait que Comité pourrait ne pas avoir réagi convenablement aux préoccupations concernant le délai de traitement de la demande de réclamation par le Bureau de l'aide au revenu. Il a ajouté que le Comité était prêt à entendre l'affaire de nouveau devant un autre comité d'appel.

Nous avons avisé Monsieur D. en conséquence, en ajoutant que nous étions d'avis que le Comité avait fait des démarches raisonnables afin de répondre à ses préoccupations et qu'il lui restait à décider s'il désirait aller de nouveau en appel. Nous avons communiqué avec le Comité à une date ultérieure pour savoir si notre plaignant avait songé à aller en appel de nouveau. On nous répondit que le plaignant n'avait pris aucune nouvelle démarche dans ce sens.

SANTÉ MANITOBA

Plaintes officielles reçues : 54
Demandes de renseignements téléphoniques : 116

Nous avons constaté une légère augmentation du nombre des demandes de renseignements, des commentaires sur des sujets de préoccupation et des plaintes officielles reçus par notre bureau à l'endroit de Santé Manitoba. Comme d'habitude, les plaintes étaient assez diverses, certaines d'entre elles provenant de personnes internées dans des établissements psychiatriques. Le cas ci-dessous appartient à cette catégorie. Il en résulta des changements positifs, mais la situation de la plaignante n'en fut malheureusement pas modifiée.

L'internement non réglementaire viole les droits d'une patiente

Son récit :

Une patiente s'est plainte d'avoir été admise et internée de façon non réglementaire dans l'unité psychiatrique d'un hôpital général. Après avoir examiné les formulaires prévus par la *Loi sur la santé mentale* pour décrire son état, nous avons conclu qu'elle avait été examinée et qu'une *Demande d'évaluation psychiatrique forcée présentée par un médecin* avait été remplie. Cependant, aucun Certificat d'admission en cure involontaire n'a été rempli dans un délai de 72 heures, tel que prescrit par la Loi sur la santé mentale. En conséquence, notre plaignante a rempli une *Demande de congé faite par un malade en cure volontaire.* La patiente n'a pas reçu son congé, mais elle a plutôt été examinée de nouveau 2 jours plus tard, sur quoi un *Certificat*

d'admission en cure involontaire a été rempli, suivi d'une *Demande par un médecin traitant visant le changement de statut d'un malade en cure volontaire à celui de malade en cure obligatoire.*

...il est d'une importance primordiale de disposer de documents pertinents lors de l'admission et de l'internement des patients...

Ce que nous avons découvert :

Après avoir étudié la situation, nous avons compris que la Demande d'évaluation psychiatrique forcée avait expiré après 72 heures et que la patiente n'est pas devenue une malade en cure involontaire ni volontaire. Il était évident que la patiente n'avait à aucun moment accepté de son propre gré de demeurer à l'hôpital ni ne s'était vu accorder un congé. Une lecture de la *Loi sur la santé mentale* n'a pas révélé que l'hôpital était autorisé à interner la patiente pendant une période supplémentaire de 24 heures pour permettre au médecin de remplir les formulaires nécessaires après qu'elle avait rempli la demande de congé. En conséquence, il ne semblait pas que la patiente ait été internée conformément à la *Loi sur la santé mentale.*

Le dénouement :

Nous avons étudié cette situation, ainsi que le processus suivi, en compagnie du psychiatre en chef de la province. Ce dernier a confirmé notre interprétation des dispositions pertinentes de la Loi. On nous a assuré que cette affaire serait portée à l'attention des directeurs des établissements psychiatriques. Nous avons appris par la suite que les directeurs avaient accepté d'informer leur personnel des procédures suivantes :

Une personne qui se retrouve dans un établissement psychiatrique en vertu d'une Demande d'évaluation psychiatrique forcée présentée par un médecin (Formulaire 4) ne doit pas être « détenue, retenue et observée (...) pendant plus de 72 heures ». Pendant cette période de 72 heures, la personne n'est ni un malade en cure volontaire ni un malade en cure involontaire au sens de la Loi sur la santé mentale, mais est réputée subir une évaluation psychiatrique. Après l'examen et l'évaluation de la condition mentale de la personne, le psychiatre admettra la personne à

titre de malade en cure volontaire ou involontaire, ou lui donnera congé. Chaque établissement dispose d'un système permettant de s'assurer que l'évaluation psychiatrique est terminée et que les mesures nécessaires sont prises conformément à la Loi sur la santé mentale avant l'expiration de la période d'évaluation de 72 heures. Dans les très rares cas où la période de 72 heures viendrait à expirer avant que les mesures nécessaires aient pu être prises, les directeurs ont accepté d'adopter la marche à suivre ci-dessous :

1. La personne sera informée de l'expiration de la période d'évaluation de 72 heures et cette information sera aussi portée à son dossier.

2. La personne sera examinée immédiatement afin que l'on puisse procéder à l'une des trois étapes suivantes :

a) Si la personne ne répond pas aux critères d'admission à un établissement psychiatrique, celle-ci sera relâchée.

b) Si la personne répond aux critères d'admission volontaire, elle sera admise à titre de malade en cure volontaire.

c) Si la personne répond aux critères d'admission involontaire, une nouvelle Demande d'évaluation psychiatrique forcée présentée par un médecin (Formulaire 4) doit être remplie. Dans les moindres délais après, la personne sera examinée par un psychiatre autre que le médecin qui a rempli la demande susmentionnée. Si le psychiatre est d'avis que la personne répond aux critères d'admission involontaire, il remplira le Certificat d'admission en cure involontaire (Formulaire 6).

Cette plainte a permis de confirmer l'importance d'utiliser les documents appropriés tout au long du processus d'admission et d'internement, ce qui devrait empêcher qu'une telle situation se reproduise.

VOIRIE ET SERVICES DU GOUVERNEMENT MANITOBA

Plaintes officielles reçues : 26

(Voirie et transport : 21)

(Services du gouvernement : 5)

Demandes de renseignements téléphoniques : 45

(Voirie et transport : 40)

(Services du gouvernement : 5)

Étant donné que ces deux ministères ont été fusionnés, le nombre de plaintes et de demandes téléphoniques a été combiné. Vous trouverez ci-dessous le sommaire de deux cas dans lesquels Permis et Immatriculations a fait l'objet de plaintes. Dans les deux cas, nous avons répondu aux plaintes et trouvé une solution. Dans un des cas, le ministère a réexaminé sa décision de révoquer de façon permanente le permis de conduire et, dans l'autre cas, des renseignements et des précisions supplémentaires relativement à une suspension de permis ont suffi à régler la plainte. Notre bureau a profité d'une bonne collaboration de la part du ministère tout au long de l'enquête.

Finies les chances

Le problème :

Monsieur X. a été atteint d'un accident vasculaire cérébral en 1995. La Division des permis et immatriculations lui a retiré le permis de conduire après avoir été informée de sa situation médicale. Monsieur X. a fait de nombreuses tentatives infructueuses en vue de récupérer son permis de conduire. En 1998, on lui accorda la permission de subir une dernière épreuve de conduite. Il a toutefois échoué à celle-ci avec des points de pénalité très élevés. Son permis de conduire fut révoqué et il se vit refuser la chance de reprendre l'épreuve.

En 1999, il a écrit à notre bureau, se disant victime d'un traitement injuste de la part du ministère.

Les mesures prises :

Nous avons communiqué avec la registraire qui avait été saisie du cas. Elle a émis des réserves quant à la capacité de Monsieur X. à améliorer ses résultats. Malgré les six occasions qui lui avaient été offertes pour démontrer qu'il pouvait réussir l'épreuve de conduite, il n'avait pas pu améliorer son rendement. Il avait, en outre, commis deux infractions pour conduite avec permis révoqué en 1999. Néanmoins, la registraire comprenait son inquiétude quant à la révocation permanente de son permis. Elle a aussi reconnu que la performance du plaignant à l'épreuve de conduite pourrait s'améliorer une fois que sa condition médicale aurait été traitée et se serait stabilisée.

La registraire exerce un pouvoir discrétionnaire équitable et raisonnable...

La solution :

On informa Monsieur X. qu'il serait autorisé à subir une autre épreuve de conduite, sous réserve des conditions fixées par la registraire, notamment le règlement de ses infractions en vertu de Code de la route pour conduite avec permis révoqué.

Notre bureau fut ravi de constater la volonté du ministère d'exercer son pouvoir discrétionnaire de façon équitable et raisonnable afin de donner au plaignant une autre chance de démontrer une amélioration de ses compétences de conduite, et ce, en dépit de ses antécédents.

Une simple explication peut mener loin

En automne 1998, nous avons reçu une lettre de Monsieur T., dans laquelle il soulevait plusieurs questions relatives à la suspension de son permis.

Ce qui s'est passé :

Dans sa lettre, Monsieur T. a expliqué qu'il était épileptique et qu'il n'avait pas eu de crise d'épilepsie pendant trois ans avant celle de juin 1996. Son permis fut suspendu et il put le récupérer en août 1997. Malheureusement, il fut victime d'une autre crise le 10 décembre 1997. Sachant que son permis serait de nouveau suspendu, il le rendit volontairement. Son permis de conduire fut révoqué en raison de la

suspension pour raisons médicales le 10 décembre 1997.

La procédure en appel :

Il fit une tentative infructueuse d'en appeler de cette suspension à l'occasion d'une audience du Comité d'étude des dossiers médicaux en mai 1998. C'est après cette audience qu'il a commencé à se sentir victime d'un traitement injuste. Il nous a fourni des renseignements détaillés concernant les nombreux éléments l'ayant amené à cette conclusion. Son dossier a été renvoyé à la Registraire des véhicules automobiles qui, pour sa part, a communiqué des renseignements concernant la suspension du permis de conduire. La plainte de Monsieur T. fut également examinée par le Comité d'étude des dossiers médicaux, qui a offert des précisions sur la procédure qu'il avait suivie.

expliquer clairement le fondement des décisions permet d'éviter la confusion...

L'explication :

Nous avons discuté avec le plaignant des renseignements fournis par le ministère. Sa réaction à l'information fut intéressante. Il était reconnaissant d'en être informé et se disait d'avis que ces renseignements faisaient la lumière sur les diverses questions qu'il avait mises de l'avant. Il a expliqué qu'il n'avait d'abord pas cru que le ministère prenait son cas vraiment au sérieux. Or, les informations et les précisions obtenues par notre bureau l'ont convaincu du contraire.

Cette affaire illustre bien les services offerts par notre bureau. Dans le cas ci-dessus, aucune des circonstances n'a changé, c'est-à-dire que la suspension est demeurée en vigueur. Cependant, une fois que le plaignant a pu obtenir une explication des diverses situations, il s'est non seulement dit satisfait de la décision du ministère, mais également du processus adopté.

HYDRO MANITOBA

Plaintes officielles reçues : 11
Demandes de renseignements téléphoniques : 53

Malgré la baisse du nombre de plaintes officielles comparativement à 1998, les demandes téléphoniques affichent une hausse substantielle. Tout comme pour les années précédentes, la plupart des plaintes se rapportent à la facturation à domicile. Cependant, le cas ci-dessous illustre une situation dans laquelle Hydro Manitoba a offert son aide dans le souci de donner un bon service à sa clientèle, et s'est retrouvée au milieu d'une dispute.

Payer le double pour avoir du trouble

Le problème :

Les plaignants ont écrit à notre bureau parce qu'ils contestaient le montant qu'Hydro Manitoba leur facturait pour avoir aidé à déplacer des lignes électriques pour permettre le déménagement d'une maison d'une communauté rurale du Manitoba vers une autre. Hydro Manitoba a fourni une estimation écrite des frais liés au déménagement, lesquels s'établissaient entre 3 000 et 3 500 dollars. Les plaignants ont envoyé un chèque à Hydro Manitoba avant que ne débute le déménagement.

Une fois le déménagement terminé, les plaignants ont reçu une autre facture d'Hydro Manitoba pour la somme supplémentaire de 3 150,05 dollars, le total des frais se montant ainsi à plus de 6 000 dollars.

Les plaignants ont protesté que cette somme leur paraissait ridiculement élevée et que s'ils avaient su le montant réel des coûts, ils n'auraient probablement pas acheté la maison. En outre, des membres du personnel d'Hydro Manitoba avaient visité le futur emplacement de la maison avant le déménagement et avaient indiqué aux plaignants où et face à quelle direction ils devraient, selon eux,

poser la maison en vue du raccordement électrique. Les plaignants ont posé la maison sur l'emplacement et installé le point de raccordement conformément aux recommandations de la compagnie. Hydro Manitoba est venu pour effectuer le raccordement et décida du même coup que le raccordement devrait se faire à partir d'un autre poteau. Il fallut donc déplacer le point de raccordement et en installer un autre ailleurs, le tout entièrement aux frais des plaignants.

Les tentatives des plaignants en vue de résoudre cette dispute directement avec Hydro Manitoba ont échoué. Lorsqu'ils se sont présentés à notre bureau, ils avaient l'impression de tourner en rond avec Hydro Manitoba.

L'histoire :

Les plaignants nous ont raconté qu'à l'origine ils voulaient leur maison orientée dans un autre sens mais qu'ils ont néanmoins suivi les recommandations initiales d'Hydro Manitoba pour faciliter le raccordement. Ils étaient assez contrariés lorsque Hydro Manitoba est revenu leur dire que sa première recommandation ne permettait pas de raccordement. Ils ajoutèrent, qu'au moment de demander à Hydro Manitoba d'estimer le coût du déplacement de la maison, ils avaient aussi demandé aux représentants de leur citer la somme la plus élevée possible, puisqu'ils allaient financer le déménagement par le biais de leur hypothèque. Lorsque la facture est arrivée, indiquant un montant presque le double de celui prévu, ils sont retournés à leur banque où on les informa qu'ils feraient face à d'énormes dépenses pour s'acquitter de l'hypothèque déjà conclue et refinancer les dépenses imputables à l'erreur commise par Hydro Manitoba dans ses estimations. Les plaignants ont souligné qu'Hydro Manitoba avait offert de réduire de 75 dollars le montant de la facture, estimant ne pouvoir faire plus. Les plaignants ont dit que cela était carrément inacceptable.

L'explication :

Nous avons communiqué avec Hydro Manitoba et l'on nous informa que bien que la facture de plus de 6 000 dollars était effectivement

représentative des frais engagés, l'écart important entre cette somme et les frais estimés attira leur attention vers un problème de traitement auquel il fallait remédier.

Ils ont expliqué qu'Hydro Manitoba consent, dans le but d'entretenir de bonnes relations avec ces clients, à leur fournir des estimations des frais de déménagement. Les problèmes surgissent lorsque les représentants d'Hydro Manitoba mesurent la hauteur de la structure au sol, mais ne font qu'estimer quelle hauteur elle atteindra une fois posée sur un camion plate-forme pour le déplacement. Puisqu'ils ignorent la hauteur de la plate-forme sur laquelle la structure sera posée, il en résulte souvent des mauvais calculs de la part d'Hydro Manitoba en ce qui concerne la charge de travail requise.

la révision équitable des décisions est synonyme d'une bonne administration

Dans le cas en question, les calculs des représentants ont porté Hydro Manitoba à croire qu'il suffirait de soulever les fils électriques pour laisser passer la maison. Lorsqu'ils se sont rendu compte que l'estimation de la hauteur comportait une erreur représentant 4 pieds en moins, les travailleurs d'Hydro Manitoba ont dû procéder au débranchement en bonne et due forme des fils, ce qui a pris considérablement plus longtemps que prévu.

Le nouvel examen :

Bien que d'avis que le montant de la facture était recevable, Hydro Manitoba trouvait néanmoins qu'il était injuste de facturer un client pour une somme supérieure de 100 pour cent à l'estimation écrite de la société. Pour régler la situation, Hydro Manitoba était prête à réduire le montant de la facture totale à 3 500 dollars, soit la partie supérieure de la fourchette des coûts donnée dans l'estimation. La société d'électricité nous a aussi informé qu'elle assumerait les frais reliés au déplacement du poste de raccordement.

Les plaignants étaient ravis que notre intervention ait permis de régler la situation. Ils nous ont dit que, en tant que propriétaires d'une nouvelle maison, un énorme fardeau avait été enlevé de leurs épaules avec la réduction du montant de la facture au niveau de la première estimation.

Cette plainte a aussi permis à Hydro Manitoba de se rendre compte qu'à l'avenir elle devrait procéder avec plus de diligence afin de fournir des estimations exactes à ces clients. Nous sommes heureux qu'Hydro Manitoba ait procédé à un examen juste et raisonnable de la situation et pris les mesures nécessaires pour régler la situation à la satisfaction de ses clients.

JUSTICE MANITOBA

Plaintes officielles reçues : 296
Demandes de renseignements téléphoniques : 605

Cette année, le nombre de plaintes officielles à l'endroit de Justice Manitoba reçues par notre bureau a augmenté de 27 et le nombre de demandes téléphoniques a grimpé d'environ 150. À l'instar des années précédentes, la majorité des plaintes et des demandes provenait des détenus des centres correctionnels provinciaux. Au total, 99 plaintes officielles provenaient d'établissements de correction pour adultes et adolescents. Les plaintes des détenus sont très diverses. Vous trouverez des sommaires de cas se rapportant à la justice et aux jeunes dans la partie de ce rapport consacrée aux Services à l'enfance et à l'adolescence.

Notre bureau a examiné un bon nombre de plaintes relatives à des décisions prises par la Division de la justice civile du ministère de la Justice (Société d'aide juridique du Manitoba, Curateur public et Commission des droits de la personne), la Division des tribunaux (Exécution des ordonnances alimentaires et Administration des tribunaux) et la Division de la justice criminelle (Bureau d'enquête sur l'application de la loi).

Au cours de l'année, nous avons eu l'occasion d'entrer en contact avec de nombreux établissements, et de surveiller et vérifier leurs activités. Dans le cadre de ce processus, nous nous sommes rendus au Centre correctionnel de Milner Ridge, au Centre correctionnel de Headingley et au Centre de détention provisoire de Winnipeg. Notre bureau de Brandon travaille activement pour établir des contacts avec les agents du Centre correctionnel de Brandon afin des les aider à comprendre nos activités.

Dans le cadre de nos efforts continus pour tenir les citoyens du Manitoba au courant du rôle de l'ombudsman provincial, nous avons participé à plusieurs assemblées et ateliers

publics. Nous avons assisté à l'assemblée annuelle de la Société John Howard et à la réunion et discussion en groupe de la Section du droit de la famille de l'Association du Barreau du Manitoba, et les avons trouvées très informatives au niveau des questions d'ordre juridique.

Voici quelques sommaires de cas illustrant le genre de plaintes reçues et examinées en 1999 dans le domaine de la justice.

Services correctionnels

Une détenue dépouillée de sa dignité

La plainte :

Dans une lettre adressée à l'ombudsman en octobre 1998, une détenue du Centre de détention provisoire de Winnipeg s'est plainte d'avoir été fouillée à nu de façon non réglementaire par une équipe d'agents de correction, parmi lesquels il y avait des hommes.

En réponse à nos demandes, on nous a informé que des agents de sexe masculin avaient été appelés en renfort pour aider à contenir la détenue et pour assurer sa sécurité ainsi que celle des autres agents impliqués.

Notre examen :

Suite à la réception de la lettre, nous avons examiné la politique institutionnelle en matière de fouilles à nu, ainsi que la documentation se rapportant à l'incident dans le dossier de la détenue. Nous avons aussi rencontré le directeur adjoint pour discuter de l'incident. À partir des renseignements obtenus, nous avons conclu qu'il y avait eu matière suffisante pour procéder à une fouille à nu. Lorsque la détenue a résisté, les agents de sexe masculin ont aidé à la contenir et sont demeurés sur place pendant la fouille. Cela a suscité la question quant à savoir pourquoi les agents de sexe féminin n'avaient pas réussi à contenir la détenue et pourquoi les agents de sexe masculin étaient restés sur place pendant la fouille, alors que la détenue avait été contenue.

...il doit y avoir un équilibre entre le maintien de la sécurité et le respect de la dignité humaine

Le résultat :

Après avoir poursuivi son examen de l'incident, le directeur adjoint du Centre nous a informé qu'une modification avait été apportée au Règlement de façon à favoriser une technique selon laquelle une détenue impliquée dans une confrontation serait d'abord contenue par des membres du personnel, parmi lesquelles il pourrait éventuellement y avoir des hommes, mais serait ensuite fouillée par des agents de sexe féminin une fois que la situation se serait calmée. Nous avons aussi appris que cet incident avait incité le Centre à inaugurer un programme de perfectionnement personnel en matière de sécurité et de techniques de contention.

Lorsque nous avons informé la détenue de ce changement, elle avait déjà été remise en liberté. Selon elle, même si le changement venait après coup en ce qui concernait sa plainte, d'autres détenues pourraient en profiter. Je suis d'accord avec elle. Malheureusement, les fouilles à nu font nécessairement partie du quotidien dans les établissements correctionnels. Les politiques et les règlements doivent exprimer le souci d'atteindre un équilibre entre la sécurité et la sûreté, d'une part, et le souci de respecter la dignité et la vie privée des détenus, d'autre part. Nous sommes heureux de constater la volonté du Centre d'examiner et de réviser ses politiques dans ce domaine.

Établissement correctionnel de Headingley

En 1999, notre bureau a reçu un plus grand nombre de plaintes provenant des détenus de l'Établissement correctionnel de Headingley, maintenant appelé Centre correctionnel de Headingley, concernant les traitements médicaux. Les plaintes avaient pour objet la disponibilité de médicaments contre les maux de tête, les urgences médicales et les soins dentaires. Une rencontre a été convenue avec le directeur afin de discuter de l'administration des traitements

médicaux aux détenus. Nous lui avons précisé que l'ombudsman n'est ni autorisé ni qualifié à remettre en question les décisions médicales prises par des médecins ou des infirmières. Nous lui avons toutefois signalé que cette situation devait, à notre avis, être portée à son attention puisque l'administration de l'Établissement relève de lui. Après avoir pris connaissance de nos inquiétudes, le directeur a décidé que désormais toute question d'ordre médical lui serait obligatoirement adressée afin qu'il puisse en assurer l'examen.

les lettres des détenus doivent être expédiées immédiatement, sans avoir été décachetées, à mon bureau

Centre correctionnel de Brandon

Protection du secret des communications

En novembre 1999, nous avons reçu une plainte d'un détenu du Centre correctionnel de Brandon à l'égard de divers facteurs, dont l'insuffisance du temps accordé à l'exercice, les repas froids et l'impossibilité de se procurer le journal quotidien.

Une plainte en cache une autre :

Pendant que nous discutions avec le détenu de ses problèmes, il a mentionné qu'il avait l'impression que quelqu'un du Centre avait décacheté une de ses lettres et l'avait lue avant de l'expédier à notre bureau. Le détenu nous a décrit l'enveloppe : le type d'écriture qu'il avait utilisé, le mot « ombudsman » intentionnellement mal orthographié, plusieurs traits et lignes qu'il avait tracés à l'endos de l'enveloppe sur la fermeture autocollante de celle-ci. Nous avons inspecté l'enveloppe dans laquelle la lettre nous était parvenue et avons découvert qu'elle ne portait ni traits ni lignes, et que le mot « ombudsman » y était écrit au stylo (les détenus en isolement ne disposent pas de stylos).

Changement d'enveloppe :

Lors d'une rencontre avec les responsables du Centre pour discuter des plaintes particulières du détenu, nous avons abordé la question de la lettre de griefs décachetée puis recachetée. Nous avons revu, étape

par étape, la version donnée par le détenu des événements l'ayant mené à alléguer que sa lettre avait été décachetée et lue, et avons indiqué que l'enveloppe ne paraissait pas être celle que le détenu avait décrite comme étant la sienne. Le directeur adjoint par intérim proposa d'enquêter sur cette allégation et découvrit que l'enveloppe avait effectivement été décachetée par erreur et que la lettre avait été remise dans une autre enveloppe sans que notre bureau ni le détenu en soient avertis. Des excuses furent présentées au détenu pour cet incident et le personnel fut avisé de son erreur.

Autre erreur :

En examinant cette plainte, nous avons découvert que les directives du Guide du détenu ne semblent pas corroborer les intentions de la Loi sur les services correctionnels en matière de correspondance provenant de l'ombudsman ou de plusieurs autres personnes exclues. Le Guide du détenu et le Règlement exigent que le détenu ouvre ce courrier privilégié devant le personnel correctionnel, et ce, bien que la Loi précise qu'il n'y a aucune obligation d'ouvrir ce courrier devant qui que ce soit ou de le laisser inspecter par une personne autre que le destinataire. Selon nous, cette pratique n'était pas réglementaire et nous avons enjoint le personnel du Centre à réviser ses pratiques en matière de correspondance conformément aux exigences de la *Loi sur les services correctionnels.*

Révision des pratiques :

Peu de temps après, le Centre a reconnu que ses pratiques n'étaient pas conformes et qu'il fallait les modifier immédiatement afin de permettre aux détenus de recevoir du courrier en provenance de notre bureau, ainsi que de tout autre particulier ou organisme exclu, sans la présence d'un membre du personnel pour surveiller. Le Guide du détenu a été modifié et le personnel fut avisé par note de service de ce changement de pratique. Au moment de la rédaction de ce rapport, le Centre était en voie de remanier le Règlement afin de le conformer aux exigences de la *Loi sur les services correctionnels* en matière de correspondance des détenus.

Il est intéressant de noter que cette grave erreur systémique a été portée à notre attention par hasard lorsque nous avons reçu la lettre d'un détenu qui se plaignait de choses complètement différentes. Bien que le cas impliquant son courrier n'ait pas été d'une importance capitale pour le détenu au moment de son appel à notre bureau, sa plainte a indirectement permis d'assurer le traitement réglementaire du courrier dans l'ensemble du Centre.

Exécution des ordonnances alimentaires

La réciprocité exige l'exactitude

si les faits contestés ne sont pas précisés ...l'entente sera rompue

La situation :

Monsieur T. s'est installé au Manitoba en 1997. Il s'est plaint auprès de notre bureau au sujet du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires qui, selon lui, aurait exigé le versement d'une somme inexacte en arriérés de paiement. Il nous a informé qu'il avait tenté de régler la question des paiements non exécutés par correspondance avant de communiquer avec notre bureau, et qu'il s'était même présenté en personne au bureau du Programme pour demander des précisions, le tout sans résultats.

L'examen de la documentation expédiée par Monsieur T. à notre bureau a révélé l'existence d'un litige de longue date comprenant des périodes où les paiements d'entretien étaient versés directement et d'autres où ils étaient effectués par l'entremise d'un programme d'exécution dans une autre province, des montants versés pour les périodes avant et après une modification ordonnée par la cour, et d'autres saisis sur les remboursements d'impôt et sur le revenu même. Une situation abracadabrante, il va sans dire.

L'entente :

Par l'entremise d'une entente réciproque, le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires du Manitoba perçoit les paiements en souffrance d'un débiteur manitobain au nom d'une bénéficiaire inscrite auprès d'un programme exécution

dans une autre province. Le personnel se fie aux renseignements fournis par le programme dans l'autre province, ainsi qu'aux renseignements fournis directement par le débiteur au Manitoba. En cas de conflit, le personnel du programme manitobain compte sur l'autre programme provincial pour vérifier l'exactitude de l'information avec la bénéficiaire.

Le problème :

Dans le présent cas, le personnel du programme manitobain a demandé, à au moins trois reprises, au personnel de l'autre programme de préciser ou de confirmer certains faits. Nous avons appris que le personnel du programme manitobain avait écrit au personnel de l'autre programme pour l'avertir que s'il n'obtenait pas les renseignements demandés, le programme manitobain ne serait plus en mesure de percevoir les paiements. Les renseignements nécessaires ne sont pas parvenus et le programme du Manitoba a cessé de percevoir.

Notre point de vue :

Je suis d'avis que les mesures prises par le programme manitobain étaient adéquates. Les ententes réciproques entre les provinces sont essentielles à la mise en œuvre ordonnée de la politique gouvernementale en matière d'obligations alimentaires. Par conséquent, lorsqu'un programme du gouvernement exige un paiement d'un particulier, il est tout aussi essentiel de comprendre les renseignements sur lesquels la demande se fonde et de pouvoir se fier à leur exactitude. Procéder autrement pourrait bien miner la confiance en un programme si essentiel.

Curateur public

Arriérés de loyer

Le dossier :

Notre bureau a reçu une plainte alléguant que le bureau du Curateur public refusait de payer les arriérés de loyer d'un locataire dont il administrait les affaires depuis son hospitalisation. Au moment de l'admission du locataire à hôpital, le

loyer était déjà en souffrance.

Lorsque la plaignante a communiqué avec notre bureau, elle nous a informé que le loyer n'avait pas été payé depuis sept mois.

Lorsque nous lui avons demandé des explications, la curatrice publique nous a informés au sujet de certains points encore en litige, dont la vérification de la convention de location pour déterminer le montant du loyer mensuel et le montant des arriérés.

L'examen du cas :

Un échange de renseignements entre la plaignante et la curatrice publique a permis de trouver une réponse aux questions essentielles. Nous avons appris de la curatrice publique qu'il s'agissait d'une location au mois et que, étant donné l'état de maladie du locataire et les dispositions de la loi, l'avis de résiliation d'un mois pouvait être donné soit par le locataire, soit par la curatrice publique agissant en son nom.

Nous avons relevé que, bien que la loi permette de donner un tel préavis, il avait fallu attendre, dans le cas qui nous préoccupe, plusieurs mois après l'hospitalisation du locataire et la prise en charge de ses affaires par le Bureau du curateur public, avant que le préavis ne soit donné.

Le résultat :

Par la suite, le Bureau du curateur public a réglé intégralement les arriérés de loyer jusqu'à la date de résiliation du bail. La propriétaire nous informa qu'elle venait de recevoir le loyer et nous exprima sa gratitude pour notre travail en vue de résoudre la situation.

SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA

Plaintes officielles reçues : 128
Demandes de renseignements téléphoniques : 327

Bien que le nombre de demandes téléphoniques ait augmenté de 30 en comparaison de l'année précédente, le nombre de plaintes contre la Société d'assurance publique du Manitoba (SAP) reçues par notre bureau en 1999 a diminué de 11. On peut en déduire que ces plaintes téléphoniques trouvent une solution en première instance, que ce soit par l'entremise du travail de notre personnel de réception ou de celui de la SAP. Il s'ensuit que peu de gens ont dû recourir au dépôt d'une plainte officielle contre la SAP. Nous voyons là un indicateur positif de la collaboration dont profite notre bureau de la part de la SAP.

Nous avons continué d'examiner un vaste éventail d'enjeux ressortant des plaintes que nous recevons à l'endroit de la SAP. Toutefois, celles-ci se rapportent généralement à des décisions prises par la SAP dans des domaines comme l'examen de la responsabilité, le montant des règlements et le traitement des demandes. Voici le sommaire de quelques cas qui illustrent notre collaboration avec la SAP.

Pneumatique problématique

Monsieur P. a communiqué avec notre bureau au sujet du rejet d'une demande d'indemnisation se rapportant à un pneu endommagé pendant qu'il circulait sur le chemin principal dans le parc d'entreposage d'Autopac. La SAP avait, semble-t-il, tout juste fini de décharger une semi-remorque et quelques débris avaient été laissés sur la chaussée. Monsieur P. a expliqué qu'il a crevé un pneu en entrant dans le parc avec sa dépanneuse neuve de cinq semaines. La crevaison ne pouvait être réparée sur place, mais il fallut plutôt

remplacer le pneu, entraînant une dépense de plus de 300 dollars. Au début, la SAP n'avait pas l'intention de dédommager Monsieur P. et c'est alors qu'on renvoya son cas à notre bureau.

En discutant de l'incident avec la SAP, nous avons souligné que les circonstances nous paraissaient atténuantes. Les dommages avaient été causés par des débris tombés d'une semi-remorque qui venait d'être déchargée dans l'enceinte de l'entrepôt de la Société. Les débris ont subséquemment été enlevés par le personnel de la Société après la perte subie par le plaignant.

Suite à nos discussions, la Société a accepté de dédommager le plaignant.

La compréhension mène à une solution

l'intervention d'un organisme indépendant peut réunir les parties

Client insatisfait :

Lorsque Monsieur Y. communiqua avec notre bureau, il exprima des réserves concernant l'équité d'une offre que lui faisait la SAP pour son véhicule, déclaré perte totale à la suite d'un accident.

En principe, il n'était pas satisfait du montant que lui offrait la Société pour le véhicule, car il croyait que ce dernier valait considérablement plus. Pour appuyer son point de vue, il a cité les réparations faites au véhicule avant l'accident.

Discutons :

Lors des discussions avec le personnel de notre bureau, notre enquêteur a expliqué en détail à Monsieur Y. les facteurs que la Société doit examiner en vue de déterminer la valeur du véhicule. Il semblait y avoir eu, à ce stade, une rupture des communications entre Monsieur Y. et le commis aux réclamations. Notre enquêteur a parlé avec un représentant des services à la clientèle de la SAP et a proposé que le personnel du service des sinistres rencontre Monsieur Y. pour préciser le bien-fondé de l'offre et prendre en considération tout autre renseignement supplémentaire de sa part pouvant servir à faire augmenter la valeur du véhicule.

La rencontre a permis de préciser des

éléments du litige :

Nous avons appris plus tard que le plaignant avait rencontré des membres du personnel de la SAP et que cette réunion avait donné l'occasion aux deux parties de mieux comprendre leurs points de vue respectifs, ce qui a permis de régler le sinistre à la satisfaction des deux camps.

Il suffit parfois de la présence d'un tiers indépendant pour amener les parties à se comprendre.

MUNICIPALITÉS

Plaintes officielles reçues : 56
Demandes de renseignements téléphoniques : 111

Cela fait maintenant trois ans que nous enquêtons sur des plaintes à l'endroit des municipalités. Cette année, le nombre de ces plaintes est moindre que celui de 89 en 1998. Mon bureau continue de profiter de la bonne coopération des différentes municipalités, et des relations de travail positives ont été développées et continuent de l'être.

Dans la mesure du possible, nous nous sommes efforcés d'établir des contacts personnels avec les municipalités pour discuter, non seulement de conditions particulières relatives aux plaintes, mais aussi pour examiner et préciser nos rôles et nos processus. Je suis très heureux de constater les progrès que nous avons réalisés jusqu'à présent au niveau de notre interaction avec les municipalités.

Ville de Winnipeg Beach

On n'a rien pour rien

En septembre 1998, nous avons reçu une lettre de Monsieur M., qui avait été ordonné par la Ville à faire des réparations à deux bâtiments dont il est propriétaire à Winnipeg Beach. Monsieur M. n'a pas contesté le fait que les travaux étaient nécessaires, mais il a expliqué qu'il avait négocié une entente avec l'inspecteur des bâtiments de la Ville qui lui donnait jusqu'au 15 juillet 1998 pour compléter les travaux. Cependant, la Ville procéda aux travaux avant la date limite et lui factura 1 701,30 dollars. Selon le plaignant, il ne devait pas être tenu responsable de travaux que la ville avait effectués avant le temps. Une fois de plus, il n'a pas contesté la nécessité des travaux, mais a tenu à souligner qu'il avait tout à fait eu l'intention de les terminer avant la date limite du 15 juillet.

L'explication de la Ville :

Nous avons posé des questions au person-nel de la Ville et nous avons appris que le problème avait débuté en automne 1997.

Monsieur M. avait accepté, à diverses reprises, d'effectuer les travaux, sans toutefois passer aux actes. Les représentants de la Ville citèrent diverses lettres envoyées à Monsieur M. pour l'enjoindre à effectuer les travaux requis. Ils ont confirmé le fait que l'inspecteur des bâtiments avait accepté la date limite du15 juillet, mais ont ajouté que celle-ci était accordée, sous réserve de la présentation par Monsieur M. d'une lettre confirmant son intention d'effectuer les travaux. Puisque ce dernier avait négligé de se conformer aux demandes précédentes, ainsi que de fournir une lettre d'intention à l'inspecteur des bâtiments, le conseil municipal a chargé l'inspecteur de prendre les mesures nécessaires pour assurer le respect de l'ordonnance. Les renseignements obtenus indiquent que des travaux ont été effectués à l'un des bâtiments autour du 29 juin, ainsi qu'à l'autre bâtiment autour du 10 juillet.

La réfutation :

Monsieur M. nous a affirmé qu'il ne se rappelait pas qu'on lui ait demandé de rédiger une lettre d'intention. Il semblerait, à partir de conversations qu'il a eues avec l'inspecteur des bâtiments, qu'on lui aurait demandé d'entamer les travaux en guise de preuve de bonne foi. Selon notre interprétation, une partie des travaux aurait débuté avant la date limite du 15 juillet et Monsieur M. aurait eu l'intention de prendre des jours de congé de son travail aux alentours de cette date afin d'achever les travaux. Il nous a affirmé qu'il n'avait non seulement pris des congés, mais qu'il avait aussi acheté des fournitures en vue d'achever les réparations. Monsieur M. a contesté le montant facturé par la Ville et a indiqué qu'il aurait engagé moins de dépenses si on lui avait permis de travailler seul. Il contestait non seulement la décision de faire effectuer les travaux, mais trouvait également les dépenses excessives.

La révision indépendante :

Bien que Monsieur M. ait négligé de réagir aux demandes de la Ville et

les plaignants ne sont pas toujours d'accord avec nos décisions ...

n'ait, en aucun moment, interjeté appel ou contesté la nécessité des travaux, l'ombudsman a rencontré les représentants de la Ville pour discuter des questions de procédure entourant cette affaire. Suite à la réunion, le maire a indiqué que le Conseil réexaminerait le cas dans un souci d'accorder une réduction des coûts de la main-d'œuvre. Nous avons appris par la suite que la Ville avait décidé de partager le montant de la facture représentant la main-d'œuvre. Notre bureau a reçu une copie d'une décision du Conseil d'éliminer 350 dollars en frais de main-d'œuvre, sous réserve, toutefois, que le plaignant accepte d'abandonner toute poursuite contre la Ville.

Lorsque nous avons discuté de cette offre avec Monsieur M., il nous a fait savoir qu'il n'était pas prêt à l'accepter. Nous lui avons dit que la position adoptée par la Ville nous paraissait raisonnable et, qu'à partir de notre examen de sa plainte, nous n'avions aucune raison de faire une recommandation quelconque en sa faveur. À ce titre, nous l'avons informé que nous n'allions pas poursuivre nos efforts et qu'il lui incombait de trouver une solution au problème des factures impayées avec la Ville.

Bien que le litige en question n'ait pas été résolu, j'étais satisfait de savoir que la Ville avait fait un effort raisonnable pour y arriver. Notre plaignant avait sûrement profité des travaux effectués et, en dépit de quelque problème de procédure que ce soit, notre bureau ne pouvait pas cautionner qu'il puisse à la fois profiter d'une partie du travail et ne pas y contribuer financièrement. Monsieur M. n'a pas vu les choses du même œil et a indiqué qu'il introduirait une action en dommages-intérêts contre la Ville et qu'il y inclurait les heures de salaire perdues.

Manquement à ses devoirs ?

Régler une plainte semble parfois prendre plus longtemps qu'il ne devrait.

La saga :

En juillet 1997, un résident de la M.R. de Swan River s'est plaint à notre Bureau au sujet de ce qu'il décrivait comme étant un problème de longue durée avec un voisin qui exploitait manifestement une entreprise et gardait du matériel abandonné sur une propriété se trouvant dans une zone résidentielle.

Lorsque nous avons communiqué avec la municipalité, on nous a répondu que le voisin était en contravention d'un règlement de zonage et que le préfet avait pris des dispositions afin de discuter de la situation avec l'avocat représentant la municipalité. Peu de temps après, la M.R. nous a fait parvenir une copie d'une lettre adressée par son avocat au voisin contrevenant pour l'informer qu'il était tenu de

« ...renoncer et mettre fin à tout usage de la propriété autre que ceux autorisés en vertu du règlement de zonage jusqu'au... ». Nous croyions que ceci permettrait de clore la question. Il n'en fut pas ainsi.

En novembre 1997, nous avons appris que le voisin ne s'était pas conformé à l'ordonnance de renoncer et mettre fin de l'avocat et que des accusations seraient portées contre lui.

En avril 1998, nous apprenions que le refus des résidents de la zone de témoigner devant le Conseil municipal ou les tribunaux empêchait pour l'instant le Conseil de poursuivre l'affaire.

Par la suite, on nous informa que l'affaire avait été discutée avec un avocat qui avait déclaré qu'il fallait d'abord que la municipalité procède à des inspections du site, prépare des rapports, prenne des photos datées et donne des avertissements supplémentaires au voisin contrevenant avant de pouvoir poursuivre l'affaire.

En août 1998, soit plus d'un an après sa première plainte auprès de nous et plusieurs années après la naissance du problème, le plaignant a informé notre bureau que le litige n'avait pas encore été résolu.

En automne 1998, on nous informa de l'adoption d'un règlement municipal permettant la nomination d'un agent d'exécution. On nous procura ensuite la copie d'une lettre adressée par l'agent d'exécution au voisin

contrevenant en décembre 1998, dans laquelle il donne à celui-ci jusqu'à janvier 1999 pour se conformer au règlement.

... se poursuit :

Nous avons appris par la suite que la date limite pour se conformer au règlement avait été reculée au 30 juin 1999, en raison de la tenue de négociations au sein du Conseil.

En juillet 1999, deux ans après la réception de la plainte par notre bureau, on nous informa que l'affaire n'était pas encore réglée, que le voisin n'avait pas enlevé les machines de sa propriété et que le Conseil allait donc étudier la possibilité d'accorder une autre prolongation. Nous apprenions en même temps que le Conseil avait décidé de demander à son avocat de discuter de l'affaire avec l'avocat du voisin, et ensuite d'informer le Conseil de la viabilité de mettre en vigueur d'autres mesures d'exécution.

justice différée n'est pas toujours justice refusée

Mesures requises :

En août 1999, nous avons écrit aux représentants de la municipalité pour leur dire que, malgré que nous comprenions la nécessité de suivre les voies de droit régulières ainsi que d'obtenir les conseils de son avocat dans de telles situations, nous avions néanmoins des réserves quant au temps requis pour faire respecter la loi dans le cas d'une infraction évidente au règlement de zonage. À ce stade, nous en étions déjà à la troisième année et étions toujours incapables d'offrir au plaignant une réponse satisfaisante pour expliquer pourquoi ce litige n'avait pas encore été réglé.

En réponse à cette lettre, le préfet a communiqué avec notre enquêteur et l'a invité à assister à une réunion du Conseil. L'enquêteur a assisté à une séance à huis clos du Conseil, ce qui lui a permis de se faire une idée réelle des difficultés auxquelles la municipalité était confrontée dans cette situation. Nous avons appris que la municipalité avait effectivement déployé des efforts extraordinaires pour régler ce litige. Il y avait eu des plaintes des deux côtés, des discussions visant des règlements à l'amiable, des négociations, des demandes, des menaces de poursuites judiciaires et des retards attribuables à des événements sur lesquels le Conseil n'avait aucun contrôle.

L'affaire fut réglée à la fin 1999, lorsqu'on réussit finalement à faire respecter les exigences du règlement de zonage. Malgré les retards, le plaignant s'est dit satisfait du dénouement de l'affaire.

Il s'agit d'un cas où le règlement semblait prendre trop longtemps. Nous avons été incapables de conclure, que telle mesure ou décision avait été déraisonnable, étant donné les circonstances. Les gouvernements, qu'ils soient grands ou petits, se fient au respect volontaire des règlements qu'ils adoptent dans notre intérêt en tant que collectivité. Il existe un équilibre entre les droits collectifs et les droits individuels, lesquels sont protégés par des garanties de procédure. Lorsqu'un gouvernement respecte les règles, fait preuve de discipline et aborde un problème de façon logique, il serait déraisonnable de se plaindre du temps requis par le système pour fonctionner. Et, au bout du compte, celui-ci a démontré qu'il fonctionnait.

SERVICES À L'ENFANCE ET À L'ADOLESCENCE

Plaintes officielles reçues : 49
Demandes de renseignements téléphoniques : 121

...nous nous intéressons particulièrement aux questions qui touchent les enfants et les jeunes...

Notre bureau a continué d'exercer son rôle dans des cas qui touchent les enfants et les adolescents de la province du Manitoba. Nous avons reçu un total de 49 plaintes officielles se rapportant à des enfants et à des adolescents, et visant les ministères et les organismes suivants :

Services à la famille - 22
Santé - 1
Voirie - 1
Justice - 23
Société d'assurance publique du Manitoba - 1
Affaires personnelles - 1

Notre bureau a aussi répondu à 121 demandes de renseignements téléphoniques en 1999. Voici leur répartition :

Éducation - 2
Services à la famille - 81
Justice - 19
Affaires personnelles - 11
Écoles - 8

Notre bureau continue de s'intéresser tout particulièrement aux enjeux auxquels les enfants et les adolescents sont confrontés. Au moment de l'adoption du chapitre 47 de la *Loi sur l'adoption* et du chapitre 48 de la *Loi modifiant la Loi sur les services à l'enfant et à la famille*, un enquêteur de mon bureau a assisté à des séances de familiarisation avec la révision de la législation animées par des membres du personnel de la Direction des services de soutien à l'enfant et à la famille. Il a aussi assisté à une conférence organisée par le Winnipeg Partnership for the Family et par le Minuchin Center for the Family sur le thème : *Honouring Diversity* (Le respect de la diversité).

Nous avons aussi poursuivi nos services d'extension au sein de la communauté. Un membre du personnel de mon bureau a assisté à l'assemblée générale de Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg.

Un enquêteur qui traite de questions se rapportant aux services aux enfants et aux jeunes s'est joint à moi pour parler aux élèves de l'école R. B. Russell du rôle et des fonctions de l'ombudsman. Le personnel de mon bureau a aussi continué à participer au programme de formation du personnel du Centre Agassiz pour la jeunesse et du Centre manitobain de la jeunesse. Le personnel de notre bureau assiste régulièrement à ces séances afin de parler de notre champ de compétences et de la façon dont nous traitons les plaintes. Nous avons aussi participé à la séance de formation du personnel de la nouvelle unité de détention intensive du Centre Agassiz appelée Unité Lakewood. Le personnel de mon bureau a aussi visité le nouveau Centre de traitement pour enfants et adolescents de Brandon et a rencontré le nouveau Protecteur des enfants.

Voici, répartis selon le ministère, le sommaire de quelques cas qui illustrent les activités entreprises pour venir en aide aux enfants et aux adolescents.

Services à la famille

En 1999, nous avons répondu à 81 demandes téléphoniques se rapportant à la jeunesse et avons officiellement ouvert 22 dossiers portant sur des questions qui touchent les enfants et la jeunesse au sein du ministère des Services à la famille. La plupart des litiges se rapportaient aux Services à l'enfant et à la famille.

Les plaintes que nous avons reçues étaient liées à des services offerts et à des décisions prises par des organismes de Services à l'enfant et à la famille : conduite du personnel, méthode d'effectuer les enquêtes sur les abus et processus administratif pour inscrire le nom d'un enfant au registre des mauvais traitements.

Nous avons aussi poursuivi notre examen systémique du processus de délivrance des licences aux fournisseurs de soins de la Région de Winnipeg et avons ouvert un dossier en vue de suivre le déroulement d'une enquête sur la mort d'un enfant en placement familial.

Une affaire de famille d'accueil

la relation personnelle entre le parent d'accueil et le travailleur social crée des problèmes quant au respect des limites...

Une pupille des Services à l'enfant et à la famille a communiqué avec notre bureau pour exprimer des réserves quant aux services qui lui étaient offerts par l'organisme. En outre, elle a prétendu que le travailleur social et le parent de famille d'accueil entretenaient une liaison amoureuse qui entraînait, selon elle, des répercussions négatives sur la qualité des services qu'elle recevait de l'organisme. Les craintes de la plaignante furent communiquées à la Direction des services de soutien à l'enfant et à la famille (la Direction), à des fins d'examen. Nous avons discuté du rôle du Protecteur des enfants avec la plaignante et le bureau de ce dernier est devenu une source de soutien pour elle.

La Direction a interrogé les parties concernées et a étudié le dossier du cas, et un nouveau travailleur social a été désigné pour s'occuper de notre plaignante. Selon la Direction, la relation personnelle qui existait entre l'ancien travailleur social et le parent d'accueil soulevait, d'une perspective de gestion des cas, des questions quant au respect des limites. La Direction était d'avis que cette situation mettait en jeu la capacité de l'organisme à fournir des services adéquats à cette jeune et laissait présumer un comportement pour le moins déplacé.

L'organisme a accepté d'examiner les résultats de l'étude, ainsi que les éventuelles mesures disciplinaires ou correctives qui pourraient s'imposer. Nous avons suivi la situation de près et avons été informés des mesures prises par l'organisme dans cette affaire. Étant donné que la situation avait été corrigée, notre bureau n'avait plus aucun besoin de prendre de nouvelles démarches. Nous avons informé la plaignante du dénouement de l'affaire et celle-ci s'est dite heureuse que ses préoccupations aient été prises au sérieux.

notre participation permet souvent d'introduire une nouvelle perspective

Une deuxième chance

La plainte :

Un couple s'est plaint à notre Bureau de s'être vu refuser la chance de remplir une demande en vue de devenir parents d'accueil. Dans une lettre expédiée en 1999, on informa les éventuels parents d'accueil que, en raison de la révocation de la lettre d'approbation de leur demande en 1995, décision confirmée à deux reprises en appel, l'organisme «...ne serait pas en mesure de leur permettre de soumettre une demande ».

Le dilemme :

Après examen, notre enquêteur a appris que l'organisme faisait face à un dilemme : d'un côté, la croyance essentielle en la faculté des gens de changer et, de l'autre, la nécessité d'éviter de placer des enfants dans des situations potentiellement à risque. Nous avons fait remarquer au directeur que ce dont il était question dans le présent cas était le refus de fournir une demande qui permettrait de déterminer l'admissibilité actuelle du couple. Le directeur de l'organisme a indiqué que, s'il n'y avait aucun obstacle technique empêchant le couple de devenir parents d'accueil, telle l'inscription au registre de l'enfance maltraitée, il serait prêt à réexaminer la question.

Le compromis :

Par la suite, l'organisme a adressé une lettre aux éventuels candidats, leur proposant de rencontrer un employé de l'organisme qui leur expliquerait l'ensemble des règlements courants régissant l'état de parent d'accueil. Si, à ce stade, ils désiraient toujours poursuivre la démarche, l'employé leur fournirait une demande à remplir. On les informa que, dans le cadre des modalités de demande, ils seraient tenus de démontrer, à la pleine satisfaction de l'organisme, « que les appréhensions qui avaient entraîné la révocation antérieure de leur lettre d'approbation ont été enrayées et qu'ils seront désormais à l'aise dans leur rôle de parents d'accueil »
Étant donné les appréhensions antérieures, la décision de l'organisme n'était pas déraisonnable. Elle permettait, à la fois, aux membres du

couple de présenter une demande et de démontrer qu'ils possédaient dorénavant les compétences nécessaires pour être parents d'accueil, tout en exposant clairement les préoccupations qui avaient donné lieu à la révocation antérieure.
Nous avons discuté de la décision de l'organisme avec les plaignants, qui se sont dits satisfaits du dénouement de l'affaire.

Juge et juré

Le tribunal avait ordonné la cessation des visites

La plainte :

Notre bureau a reçu la plainte d'un grand-père, qui maintenait que l'on refusait, à lui et à sa conjointe de fait (les grands-parents), le droit de rendre visite à ses petits-enfants, placés sous la tutelle des Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg (l'organisme).
Le grand-père avait comparu en cour en 1994 et avait obtenu le droit de rendre des visites surveillées à ses petits-enfants. En décembre 1995, l'organisme a mis fin à ces visites. Le grand-père s'était plaint de la situation auprès de la Direction des services de soutien à l'enfant et à la famille (la Direction).
En novembre 1996, la Direction a présenté deux recommandations à l'organisme au sujet de situation. La première recommandation portait sur un plan d'action visant à rétablir le droit de visite. La deuxième proposait, dans le cas où l'organisme déciderait de ne pas accorder les visites, qu'il **« ramène cette affaire devant les tribunaux pour exiger une modification à l'ordonnance en vigueur qui accorde aux grands-parents un droit de visite ».**
Aucune des deux recommandations n'a été appliquée.
Au fil des années, le grand-père a été porté à croire que l'organisme prendrait des dispositions en vue d'autoriser un droit de visite quelconque. Malgré l'intervention de la Direction et du Bureau du protecteur des enfants, et le fait que l'organisme ait indiqué qu'il n'avait aucune objection à ce que les grands-parents rendent visite aux enfants, les visités n'ont jamais repris.
Nous comprenons les raisons relevant

du besoin de préparer les enfants aux visites et de leur permettre de bien s'installer dans leur contexte de leur placement en famille d'accueil.

Notre intervention :

En 1997, notre Bureau commença à rechercher des précisions quant à la position adoptée par l'organisme vis-à-vis de la plainte du grand-père. Nous avons continué de suivre le cas de près pendant les années 1998 et 1999. Malgré les assurances que la situation serait examinée, le problème du grand-père n'a jamais été réglé.

En mai 1999, l'organisme a accepté de rencontrer le personnel de notre Bureau et un représentant de la Direction pour discuter de l'affaire. Au cours de cette réunion, nous avons appris les raisons pour lesquels les visites autorisées par la cour n'étaient pas permises. L'organisme a cité certains obstacles aux visites, dont la présumée réticence des enfants et leur instabilité au sein de leur foyer d'accueil, ainsi que les piètres relations entre l'organisme et les grands-parents.

À l'examen de cette information, il était difficile de comprendre le souci de l'organisme au sujet de la réticence des enfants à recevoir la visite de leurs grands-parents, alors qu'il semblait, en effet, que certains des enfants avaient recherché, de leur propre gré, des contacts avec leurs grands-parents. Nous avons aussi cru comprendre qu'ils avaient manifesté le désir de communiquer avec le Bureau du protecteur des enfants.

En 1997, on nous avait informé que l'organisme demanderait à la cour de modifier les conditions de visite. Nous avons appris qu'il y avait eu une audience en novembre 1998, qui avait pour objet les droits de visite du père biologique, mais l'organisme nous a informé qu'il n'avait pas été question de ceux du grand-père. Au cours de la réunion, nous avons demandé pourquoi il en avait été ainsi. On nous a répondu que les représentants de l'organisme avaient perdu le fil du dossier du grand-père et n'avaient pas comparu en cour.

Nos constatations :

En nous fondant sur l'information reçue de l'organisme, de la Direction, du Protecteur des enfants et du grand-père, nous avons conclu que

cette affaire avait fait l'objet de retards déraisonnables, ce qui avait entraîné un traitement injuste et inéquitable à l'égard des grands-parents. Notre bureau n'était pas d'avis qu'il existe une justification raisonnable pour appuyer les mesures prises par l'organisme ou le manque de celles-ci. L'organisme ne nous semblait pas avoir consacré les efforts nécessaires pour exécuter ses tâches et offrir des services d'orientation, de consultation, de surveillance ou autres aux grands-parents afin de préserver la cellule familiale. Je crois qu'il s'agit d'un cas où il y avait lieu de s'interroger quant à savoir si l'organisme avait vraiment agi dans l'intérêt supérieur des enfants. Je suis aussi en mesure de comprendre pourquoi les grands-parents avaient l'impression que l'organisme avait abusé de ses pouvoirs dans cette affaire.

Les organismes sont tenus d'offrir des services d'orientation, de soutien et de consultation afin de protéger la cellule familiale...

Étant donné la situation et les antécédents de la relation entre l'organisme et la famille, nous étions d'avis que le ministère devrait songer à nommer une tierce personne impartiale et indépendante pour examiner et évaluer la situation actuelle afin de déterminer ce qui serait maintenant dans l'intérêt supérieur des enfants. Cette affaire a été renvoyée à la sous-ministre afin qu'elle puisse l'étudier et prendre toute mesure qu'elle pourrait juger nécessaire pour faire en sorte qu'une situation semblable ne se reproduise plus.

Les mesures prises :

La sous-ministre nous a informé que le personnel de la Direction de l'enfance, de la famille et du développement communautaire du ministère procéderait à un examen indépendant de cette affaire et en communiquerait les résultats une fois que l'enquête de la Direction serait achevée.

Un grand nombre des problèmes révélés par l'examen étaient les mêmes que ceux identifiés en 1997, lesquels n'avaient jamais été réglés. Lors d'une discussion de la situation avec des membres du ministère et de l'organisme, tous ont reconnu qu'il était impossible de défaire le passé et que certains aspects du cas auraient pu faire l'objet d'un traitement différent.

Le président-directeur général de l'organisme a écrit aux grands-parents et s'est excusé de l'incohérence apparente entre les actions de l'organisme et les observations qui lui provenaient de sa haute direction. Il a également regretté le manque de promptitude de l'organisme dans ses relations avec les plaignants et des visites furent planifiées. Le PDG et le personnel de l'organisme ont également rencontré les grands-parents en personne pour discuter de la situation.
L'organisme a aussi procédé à une étude de son propre système et a apporté des changements dans l'espoir qu'une telle situation ne se reproduise plus.

Justice

En 1999, notre Bureau a reçu 23 plaintes provenant d'adolescents à l'égard du ministère de la Justice.
En voici la répartition :
Centre Agassiz pour la jeunesse - 15
Centre manitobain de la jeunesse - 6
Établissement de correction de Portage - 2
Les plaintes que nous avons reçues se rapportaient à des transferts, à de mauvais traitements par le personnel, au mécontentement quant à la qualité et à la quantité de nourriture, à la violation des droits et à la conduite du personnel. Nous avons aussi continué de suivre de près le problème institutionnel dont nous avions discuté avec le ministère relativement à sa façon de traiter les jeunes qui sont détenus en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété.*

Crime ou châtiment ?

Dans mon rapport annuel pour l'année 1998, j'ai écrit au sujet d'une jeune femme qui était très en colère après son séjour au Centre manitobain pour la jeunesse (le Centre). Elle avait été traitée à l'hôpital pour usage de drogues et, après sa sortie, elle avait été détenue au Centre en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété (la Loi).*

Après avoir examiné le cas, notre bureau a découvert que les jeunes arrêtés en vertu de la nature non criminelle de la Loi étaient automatiquement détenus au Centre, ce qui entraînait une surpopulation et des problèmes de sécurité. En 1996-1997, les Services correctionnels du Manitoba avaient fait part de leurs préoccupations à ce sujet aux Services de police de Winnipeg et il appert qu'on n'a rien réglé. Il semblait qu'on s'était accordé pour dire qu'on avait besoin d'une solution de rechange. Je ne croyais pas que le Centre soit l'endroit qui convienne pour désintoxiquer les jeunes et, suite à nos enquêtes, les Services correctionnels ont décidé d'entamer de nouveau des discussions avec la Ville et les Services de police de Winnipeg.

La suite :

Notre bureau a suivi les progrès du ministère dans le dénouement de cette affaire pendant toute l'année 1999. En mai, nous avons écrit au sous-ministre adjoint des Services correctionnels pour lui indiquer que nous n'étions pas d'avis que le Centre était un endroit convenable pour désintoxiquer les jeunes. Nous avons précisé que, malgré notre reconnaissance pour les efforts des fonctionnaires du ministère pour s'attaquer au problème, nous demeurions néanmoins convaincus qu'il fallait trouver une solution au plus vite. Nous avions appris que le placement au Centre de jeunes détenus en vertu de la Loi exposait souvent le personnel et les résidents à des risques importants. Nous avons porté l'affaire à l'attention du sous-ministre de la Justice, ainsi qu'aux sous-ministres de la Santé et des Services à la famille.

La mise à jour :

Au moment d'aller sous presse, nous avons appris que des représentants des ministères de la Justice, de la Santé et des Services à la famille travaillent de concert pour trouver un autre endroit où placer les jeunes détenus en vertu de la *Loi*.

Silence s.v.p. ... interdiction de communiquer

Un jeune du Centre Agassiz a communiqué avec notre bureau. Dans sa plainte, il explique, qu'en dépit de ses demandes répétées, on lui avait refusé tout contact avec notre bureau pendant environ 3 jours. Le jeune a expliqué qu'il avait été placé dans la salle de recueillement et que puisqu'il ne jouissait d'aucun privilège, il lui avait été impossible de communiquer avec nous

Généralement, les détenus des établissements correctionnels de la province du Manitoba sont autorisés à communiquer avec notre bureau immédiatement après que les questions de sécurité ont été réglées. Notre bureau a communiqué avec le directeur pour discuter du problème. On nous avait appris que les résidents placés dans la salle de recueillement ne pouvaient pas faire d'appels téléphoniques ou avoir accès à de quoi écrire avant de s'être engagés verbalement et par écrit à travailler en collaboration avec le personnel et leur groupe. Nous avons exposé les attentes de l'ombudsman à cet égard ainsi que les pratiques en vigueur dans d'autres établissements de correction. Le directeur a accepté de revoir les politiques de son établissement à l'occasion de la prochaine réunion de la direction. Les responsables du Centre Agassiz ont décidé que les résidents autorisés à écrire pendant leur séjour dans la salle de recueillement seraient aussi autorisés à communiquer par écrit avec leur avocat, l'ombudsman ou les deux. Le Centre a donc révisé ses politiques et son personnel a été doté de lignes directrices.

la possibilité dont disposent les détenus des établissements correctionnels de communiquer avec l'ombudsman constitue un droit et non un privilège...

S.v.p., monsieur, pourrais-je en avoir un peu plus ?

Plusieurs résidents de centres de jeunesse de la province ont formulé des plaintes concernant la qualité et la quantité de la nourriture servie.

Ce que nous avons fait :

Plutôt que de traiter les plaintes

individuellement, le Bureau de l'ombudsman a, de son propre chef, ouvert un grand dossier. Il a procédé à une enquête globale avec la collaboration du Directeur des services alimentaires - Coordonnateur des services alimentaires, Services correctionnels pour adultes.

Le ministère a embauché un conseiller pour transcrire ses données relatives à une analyse nutritionnelle complète. Tous les renseignements concernant les menus peuvent maintenant être consultés en ligne. Tous ont noté et se sont mis d'accord pour dire qu'il est extrêmement difficile de composer un menu parfait pour des adolescents en pleine croissance.

les jeunes ont besoin de repas équilibrés, nutritifs et nourrissants

Le « menu de 28 jours » du ministère a fait l'objet d'un examen approfondi. Il s'est avéré être équilibré du point de vue technique, puisqu'il est conforme au Guide alimentaire pour manger sainement de Santé Canada. Les directeurs des services alimentaires du Centre et leur personnel semblent être conscients des besoins des jeunes en matière de nutrition et s'efforcent d'améliorer le menu.

Inspection surprise :

Dans le cadre de notre enquête, nous avons procédé à une inspection surprise de la cuisine d'un centre de jeunesse. Elle s'est avérée être propre, ordonnée et en bon état de fonctionnement. La file d'attente de style cafétéria pour prendre les repas était bien respectée. Notre enquêteur, qui a mangé le même repas que les jeunes, l'a trouvé appétissant, nutritif et nourrissant.

Les jeunes se sont vite rendu compte que l'enquêteur venait du Bureau de l'ombudsman. Ils ont fait beaucoup de commentaires positifs au sujet de la nourriture et du personnel. En privé, un des jeunes a exprimé les mêmes sentiments et a ajouté qu'il était très content que notre bureau prenne la qualité de leur nourriture au sérieux.

Y a-t-il un psychiatre dans la maison ?

Historique :

Services de psychiatrie légale pour jeunes fait partie du Programme de centres de traitement pour adolescents, lequel a le double mandat de fournir des évaluations judiciaires aux tribunaux du Manitoba, ainsi que des services cliniques limités au Centre manitobain de la jeunesse, au Centre Agassiz et aux Services correctionnels. Selon nos informations, il offre aussi quelques services de traitement, selon que les ressources le permettent et que les circonstances le justifient.

La préoccupation :

Une mère a communiqué avec notre Bureau au sujet des traitements psychiatriques reçus par son fils au Centre manitobain de la jeunesse. La plainte portait sur des demandes faites en vue que son fils voit un psychiatre. Pendant plusieurs mois, cependant, rien ne s'est passé. Au moment où la mère a porté plainte, son fils venait tout récemment de voir le psychiatre. Néanmoins, elle s'inquiétait toujours du manque de réaction aux demandes préalables.

Le dénouement :

Le personnel de notre bureau a communiqué avec celui du Centre manitobain de la jeunesse et du Centre Agassiz. Les dossiers des deux centres ont également fait l'objet d'un examen. Le personnel de notre bureau a découvert des documents indiquant, qu'à trois occasions, une demande de consultation psychiatrique avait été présentée sans avoir de suite.

Nous avons discuté de la situation avec le directeur des services cliniques du Programme. Il a examiné les dossiers et nous a dit qu'il était d'avis que le fils de la plaignante avait reçu des soins compétents et rapides compte tenu des ressources globales des services cliniques dans cette situation. Le jeune avait vu le psychologue clinicien au moment de sont admission et les responsables étaient donc au courant des problèmes présentés. Il semblerait que les plaintes qui ont suivi la première

consultation aient été officieusement considérées comme n'étant pas de nature urgente ou, à une reprise, ignorées par mégarde. Le directeur a souligné qu'il y avait des freins et contrepoids permettant d'éviter que des erreurs ne se produisent, mais qu'il fallait aussi, selon lui, mettre en place un processus permettant d'indiquer qu'une demande avait été examinée et de savoir la décision prise par les Services de psychiatrie légale pour jeunes. Le directeur croyait aussi que la personne responsable du renvoi devrait également être informée de la décision. Cela dit, il a indiqué qu'il discuterait de ces questions avec son personnel et qu'un système adéquat serait élaboré

Legislation

L'objectif du Bureau est de promouvoir l'impartialité, l'équité et la responsabilité administrative au moyen d'enquêtes indépendantes et impartiales sur des plaintes et de vérifications de la conformité aux lois et règlements. La structure fondamentale du site coïncide avec les deux divisions fonctionnelles du Bureau de l'ombudsman :

- La Division de l'ombudsman, qui, en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, fait enquête sur des plaintes se rapportant à une action, une décision, une recommandation ou une omission d'ordre administratif déposées contre des ministères ou des organismes du gouvernement provincial, ou des administrations municipales.

- La Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, qui fait enquête sur des plaintes et vérifie la conformité aux lois, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels.*

Accès aux copies des lois ci-haut mentionnées se fait en visitant notre site Web www.ombudsman.mb.ca